UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

"Las finanzas populares como impulso de los valores y principios en la economía social y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador"

Autora: Pérez Cárdenas**,** Marcela Gabriela

Tutor: Dr. Coba Molina, Edisson Marcelo

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Edisson Marcelo Coba Molina, con cédula de identidad No. 1803161502 en calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema "**LAS FINANZAS POPULARES COMO IMPULSO DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS EN LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA ZONA 3 DEL ECUADOR"** desarrollado por Marcela Gabriela Pérez Cárdenas, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tantos técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2016

EL TUTOR

Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

C.I. 1803161502

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Marcela Gabriela Pérez Cárdenas, con cédula de identidad No. 180425408-2, tengo bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **"LAS FINANZAS POPULARES COMO IMPULSO DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS EN LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA ZONA 3 DEL ECUADOR",** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Octubre 2016

AUTORA

Marcela Gabriela Pérez Cárdenas

C.I. 10425408-2

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial, y se realice respetando mis derechos como autora.

Ambato, Octubre del 2016

AUTORA

Marcela Gabriela Pérez Cárdenas

C.I. 18042540-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Graduación, sobre el tema: "**LAS FINANZAS POPULARES COMO IMPULSO DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS EN LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA ZONA 3 DEL ECUADOR",** elaborado por Marcela Gabriela Pérez Cárdenas, Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre del 2016

Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE

Ing. Ernesto Jara

MIEMBRO CALIFICADOR

Dra. Cecilia Toscano

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primeramente a Dios, por ser quien ha guiado mí camino día a día en mi formación profesional. A mi madre Margot Troncoso quien no me dio la vida pero lucho a mi lado en cada pequeña batalla de la misma, siendo mi apoyo incondicional en cada decisión tomada. A mis amigos/as que me han brindado una amistad verdadera e ilimitada y a mi ser amado aquella personas que forma parte de mi vida, misma que me ha llenado de palabras, alentándome a seguir en este arduo camino, llenándome de buenas energías para seguir adelante. Gracias a todos ellos por formar parte de mi sueño.

Marcela Gabriela Pérez C.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a Dios, quien me ha regalado fuerzas para cumplir mis metas, aun cuando las sentía frustradas. A mi madre por haberme educado con los mejores valores y virtudes para aplicarlos en mi vida diaria. A mis maestros que en cada eslabón me han brindado sus conocimientos para poder crecer como profesional y persona. A mis amigos/as por llenas mis días de emoción, felicidad y apoyo en mis locuras en mi etapa universitaria.

De manera especial al Dr. Edisson Coba por su incondicional apoyo en la culminación de este proyecto.

Marcela Gabriela Pérez C.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "LAS FINANZAS POPULARES COMO IMPULSO DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS EN LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA ZONA 3 DEL ECUADOR."

AUTORA: Marcela Gabriela Pérez Cárdenas

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

FECHA: Octubre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

A través de los estudios realizados se ha podido determinar que la economía social nace a raíz de la necesidad de los obreros de hacer respetar sus derechos por las desigualdades presentadas en dichas décadas. Después de tal iniciativa, el crecimiento de las cooperativas comienza en varios ámbitos y se crea la cooperativa de créditos en Alemania, el objetivo de esta era la otorgación de créditos para el sector campesino. Pero con el paso del tiempo las cooperativas deciden no aplican la economía social y se enfocan en la acumulación de dinero debido al ámbito capitalista y competitivo que se desarrollan. En nuestro país existe un ente regulador denominado SEPS la misma que trata de regular el cumplimiento de la responsabilidad social y es de esto donde nace nuestra investigación para corroborar el correcto cumplimiento y aplicación de la responsabilidad social enfocada en los valores y principios en la parte financiera de las cooperativas. Por lo que se ha determinado que en Latinoamérica no existe una

aplicación correcta de la responsabilidad social, por el contrario en el sector europeo según lo analizado se va cada vez difundiendo y siendo tendencia la economía social en todas las entidades, ayudando su imagen cooperativa con una influencia mayoritaria en la comunidad donde se desarrolla esto siendo medido con los indicadores financieros sociales establecidos para poder realizar mejoras y monitorear su correcto desarrollo.

A la luz del análisis se obtienen conclusiones acerca de la correcta aplicación de las cooperativas de los principios y valores sociales aplicando correctamente en sus finanzas populares.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA, IMAGEN CORPORATIVA, RENDIMIENTO FINANCIERO, VALORES Y PRINCIPIOS SOCIALES, CAPITALISMO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "POPULAR FINANCE AS PROMOTING THE VALUES AND PRINCIPLES IN THE SOCIAL ECONOMY AND SOLIDARITY IN CREDIT UNION SEGMENT 1 OF THE ZONE 3 OF ECUADOR."

AUTHOR: Marcela Gabriela Pérez Cárdenas

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

DATE: October 2016

ABSTRACT

Through studies conducted it has been determined that the social economy comes in the wake of the need for workers to enforce their rights by inequalities presented in these decades. After such an initiative, the growth of cooperatives begins in various fields and credit cooperative in Germany is created, the aim of this was the granting of loans to the rural sector. But over time the cooperatives decide not to apply the social economy and focus on the accumulation of money due to the capitalist and competitive environment they develop. In our country there is a regulator called SEPS the same as trying to regulate the fulfillment of social responsibility and is this where our research comes to corroborate the correct implementation and enforcement of social responsibility focused on the values and principles in the financial part of cooperatives. It has been determined that there is no proper implementation of social responsibility, on the contrary in the European sector as discussed in Latin America is increasingly spreading and being trend the social economy in all entities, helping their cooperative image a controlling influence

in the community where it develops this being measured with established social financial indicators to make improvements and monitor their proper development.

In light of the analysis conclusions about the correct application of cooperative principles and social values applied correctly in its popular finance are obtained.

KEYWORDS: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, CORPORATE, FINANCIAL PERFORMANCE, SOCIAL VALUES AND PRINCIPLES, CAPITALISM.

ÌNDICE GENERAL

CONTENIDO **PÁGINA**

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA i

APROBACIÓN DEL TUTOR ii

DECLARACIÓN DE AUTORÍA ii

CESIÓN DE DERECHOS iv

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN EJECUTIVO viii

ABSTRACT x

ÌNDICE GENERAL xii

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE GRÁFICOS xvi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: análisis y descripción del problema de investigación 2

1.1. Descripción y formulación del problema 2

1.1.1. Descripción del problema 2

1.1.2. Formulación del problema 3

1.2. Justificación 3

1.3. Objetivos 4

1.3.1. Objetivo General: 4

1.3.2. Objetivos Específicos: 4

CAPÍTULO II: Marco Teórico 5

2.1.1. La Economía Social y Solidaria 5

2.1.2 La Economía Social Solidaria en Ecuador 6

2.1.3. Leyes y reglamentos que promueven la Economía Social Solidaria 11

2.1.4. Principios y Valores en la Economía Social y Solidaria 16

2.1.5. Desarrollo de la Responsabilidad Social 23

2.1.6. Estudios de casos sobre la aplicación de la Responsabilidad Social 24

2.1.7. La responsabilidad social en la economía social y solidaria 27

2.1.8. Razones para ser socialmente responsables 28

2.1.9Los Siete Pecados Capitales en Responsabilidad Social 29

2.1.10. Debilidades de la Resp Social en la Economía Social Solidaria 30

2.1.11. Dimensiones de la Responsabilidad Social 31

2.1.12. Balance Social 32

2.2.1. Creación de las cooperativas con fines económicos 36

2.2.2. El impacto económico de la responsabilidad social 37

2.2.3. Parámetros a medir en la responsabilidad social 38

2.2.4. Enfoques de la responsabilidad social 39

2.2.5. Perspectivas de las finanzas corporativas 39

2.2.6. Costos de la Responsabilidad Social 40

2.2.7. Indicadores de aplicación de la Responsabilidad Social 41

2.3. Preguntas Directrices 50

2.3.1. Hipótesis 50

CAPÍTULO III: Metodología 51

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación 51

3.1.1. Enfoque de investigación 51

3.1.2. Modalidad de investigación 51

3.1.2.1. Observacional 51

3.1.2.2. Prospectivo 52

3.1.2.3. Transversal 53

3.1.2.4. Analítico 53

3.1.3. Nivel de investigación 54

3.2. Población, muestra, unidad de investigación 54

3.3. Operacionalización de las variables 56

3.3.1. Variable Independiente: Valores y Principios de la ESS 56

3.3.2. Variable Dependiente: Finanzas Populares 60

3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información 62

CAPÍTULO IV: Resultados 63

4.1. Principales resultados 63

4.2. Verificación de Hipótesis 83

4.3. Limitaciones del estudio 87

4.4. Conclusiones 88

4.4. Recomendaciones 89

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 93

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla1: Sectores Financieros 8

Tabla2: Cooperativas del segmento 1 de Tungurahua 9

Tabla 3: Principios Cooperativos, su justificación y dimensiones en el BS 19

Tabla 4: Etapas en las que se desarrolló la responsabilidad social 23

Tabla 5: Entidades bancarias de Colombia 25

Tabla 6. Áreas de actuación e indicadores de performance social interna..... 42

Tabla 7: Indicadores relativos a la dimensión externa 44

Tabla 8: Indicadores de Prácticas Laborales del GRI para el sector financiero..... 46

Tabla 9: Matriz de Análisis del Indicador de Empleo..... 47

Tabla 10: Indic de rend social del supl espec para el sector de serv fin 48

Tabla 11.- Indicadores financieros cooperativos 49

Tabla 12 Operacionalización Variable Independiente 56

Tabla 13 Operacionalización Variable Dependiente..... 60

Tabla 14 Plantear Hipótesis 84

Tabla 15 Correlaciones con el año 2016..... 85

Tabla 16 Correlaciones con el año 2015..... 86

Tabla 17 Matriz de Propuesta 91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico 1 Desarrollo histórico de las cooperativas en el mundo 6

Gráfico 2 Estructura de los sectores económicos que componen el país 8

Gráfico 3: Procesos de control de gestión de las SEPS 12

Gráfico 4: Mapa estratégico de las SEPS 13

Gráfico 5: Cooperación con grupos de Interés 16

Gráfico 6: Los principios de RS y su aspecto en la gestión empresarial 17

Gráfico 7: Clasificación de los valores sociales solidarios 18

Gráfico 8: Siete Principios del Cooperativismo 21

Gráfico 9: Principios y valores en el Ecuador. 22

Gráfico 10: Entorno de la Responsabilidad Social 27

Gráfico 11: Siete Pecados de la Responsabilidad Social 30

Gráfico 12: Enfoques de las organizaciones respecto a la RS 39

Gráfico 13: Perspectivas delas entidades respecto a la responsabilidad social 40

Gráfico 14: Porc de cobertura de las agencias de las coop territorialmente 64

Gráfico 15: Porc de cantones con mayor presencia de cooperativas 64

Gráfico 16: Porcentaje de genero de los cuenta ahorristas de las cooperativas 65

Gráfico 17: Porcentaje de socios que ahorran por edad 66

Gráfico 18: Porcentaje de socios que ahorran por actividad económica 66

Gráfico 19: Porcentaje de socios que ahorran por estado civil 67

Gráfico 20: Porcentaje de socios que ahorran según su nivel de estudio 67

Gráfico 21: Porc de importancia de los principios y valores para los socios 69

Gráfico 22: Porcentaje de actividades responsables de las cooperativas 70

Gráfico 23: Porcentaje de aplicación de la responsabilidad social de las coop 71

Gráfico 24: Realización de votaciones democr para elegir reprs en las coop..... 72

Gráfico 25: Porcentaje de aplicación de servicios financieros..... 73

Gráfico 26: Porcentaje de beneficios brindado por los créditos a los socios 74

Gráfico 27: Porc de la satisf del interés pagado por créd por pate de los socios 75

Gráfico 28: Porc de la satisf del interés pagado por depósitos coop..... 75

Gráfico 29: Porc de lo toma de los socios al momento de acceder a un crédito 76

Gráfico 30: Porc de los grupos de la población que se debe enfocar la RS 77

Gráfico 31: Cooperación con grupos de Interés..... 78

Gráfico 32: Porc del servicio prestado a los sectores vulnerab de la población 79

Gráfico 33: Porcentaje de la imagen que tienen los socios de las cooperativas 79

Gráfico 34: Porcentaje de importancia de las prácticas resp para los socios 80

Gráfico 35: Porc de importancia de publicar las actividades respo de las coop 81

Gráfico 36: Porc de importancia de ser responsable 82

Gráfico 37: Porcentaje de cooperativas socialmente responsables 82

Gráfico 38: Porcentaje de cooperativas no socialmente responsables 83

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social en las cooperativas no ha sido tomando con la relevancia que deberían ser considerada en el desarrollo diario de las mismas. Debido a que pocas cooperativas realizan la aplicación de los principios y valores sociales. De esta manera, surge el presente trabajo para poder determinar la correcta aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1.

El tema de investigación: "Las finanzas populares como impulso de los valores y principios en la economía social y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador", está compuesto por los siguientes capítulos:

Capítulo I. Se realiza una descripción y formulación del problema de investigación, se justifica y se define los objetivos generales y específicos de alcance.

Capítulo II. En este aparto se revisa el Marco Teórico, se hace referencia a los antecedentes investigativos, la fundamentación, se organiza un marco conceptual basado en las dimensiones de las variables: Responsabilidad Social Cooperativa, Principios y Valores Sociales y Finanzas Populares con el fin de presentar la hipótesis respectiva.

Capítulo III. Se señala la metodología utilizada, como la modalidad, el enfoque y los niveles de investigación también se define la población. Dentro de la Operacionalización de las variables q se describe sus características, técnicas, y la aplicación de indicadores. Además se presenta el plan de recolección de información y se define el plan de procesamiento de información.

Capítulo IV. Presentación de resultados a través de tablas, gráficos, descripción estadística, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: análisis y descripción del problema de investigación

1.1.Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

El desgaste en el desarrollo económico capitalista, ha hecho que las empresas y corporaciones que no realizan actividades de acumulación de capitales, dirijan todas sus fuerzas a la construcción de un nuevo sistema de desarrollo social (Aguilera, 2014). Por lo cual se debe tomar en cuenta que hoy en día las finanzas populares son un nuevo sistema económico en el que se ejecuta una renovada forma financiera a disposición de toda la colectividad (Perrini, 2011).Hay que dejar de pensar en finanzas destinadas a la obtención de la utilidad para posesionarnos de la categoría de finanzas populares y solidarias, dentro de la cual su objetivo principal es brindar un servicio de calidad orientado a la ayuda local y territorial.

Las finanzas capitalistas se denominan finanzas frías ya que el objetivo de estas se basan en presentación de estados de situación financiera, ganancias y pérdidas de dinero de los empresarios. Es por esto que se quiere forjar el sistema financiero social para las cooperativas de ahorro y crédito, para que sus valores generados se conviertan en ayuda a los demás (López A. , 2013). El actual ambiente capitalista ha desviado la objetividad de estas, que nacieron con una visión solidaria en los sectores populares buscando satisfacer las necesidades financieras comunes de la población. Al momento de la obtención de créditos comerciales o productivos en entidades financieras; existe una competencia entre sí y con el sector bancario, para la obtención de recursos netamente económicos. Por tal motivo se debe realizar un análisis del cumplimiento del objeto social de las cooperativas basado en los valores y principios que rige la economía social y solidaria. En este sentido, la presente investigación pretende verificar el cumplimiento de valores sobre los cuales se fundamentan las cooperativas como: la justicia, la honestidad, la transparencia y la responsabilidad social; y el cumpliendo con los principios sociales de ayuda mutua, esfuerzo propio, gestión democrática, consumo justo y el consumo ético. Y al mismo tiempo analizar la relación de dicho cumplimiento la situación financiera de estas

entidades, es decir; observando el impacto que genera la aplicación de los valores y principios en las finanzas cooperativas.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo inciden los valores y principios de la Economía Social y Solidaria en la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador?

1.2.Justificación

El presente trabajo investigativo es importante, porque se analizó y verificó si las cooperativas están cumpliendo con los objetivos sociales que se han establecido bajo principios y valores, y al mismo tiempo disponen de una adecuada situación financiera. Pero esta última no de forma prioritaria, debido a que se medirá como prioridad el cumplimiento de los valores y principios de la economía social solidaria, para proponer la creación de un sistema de gestión que considere las expectativas de los grupos de interés, enmarcándose en una misión, visión, valores y principios consensuando con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día (Jaramillo , Olga , 2011).

Debido que para las cooperativas que adoptan el sistema de responsabilidad social solidaria ,los principios y valores facilitan y garantizan su correcta aplicación, estableciendo el alcance de sus acciones basándose a fundamentos establecidos por estos (López A. , Hacia la responsabilidad social empresarial de las pequeñas empresas: caso mexico, 2013) , lo que permitirá contribuir con acciones a una construcción de una mejor sociedad, cumpliendo con lo establecido en la normativa tanto fuera como dentro de la misma (Jaramillo, 2011).

Evidentemente la temática de responsabilidad social ha traído mucha controversia en todo el mundo y más en el enfoque corporativo, por lo que es cierto que muchos organismos e investigadores se han interesado en el tema debido a que se cree que no todos los organismos lo están aplicando. Por ello y a través de este trabajo investigativo se quiere contribuir a mostrar si las empresas que dicen ser Socialmente

Responsables lo son realmente, enfocándonos en el cumplimiento de los principios y valores. Para ello se analizara la correcta aplicación de los principios y valores de la Economía Social Solidaria, tanto en su cumplimiento como en su impacto en la situación financiera de la cooperativa (Chivite, 2014).

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la incidencia de la aplicación de los valores y principios de la Economía Social Solidaria en las finanzas populares de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Caracterizar a los principios y valores de la Economía Social y Solidaria en la situación financiera de las cooperativas.
- Medir el grado de aplicación de los valores y principios de Economía Social Solidaria en las cooperativas.
- Analizar el impacto de la aplicación de los principios y valores de la Economía Social Solidaria en la situación financiera de las cooperativas del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador

CAPÍTULO II: Marco Teórico

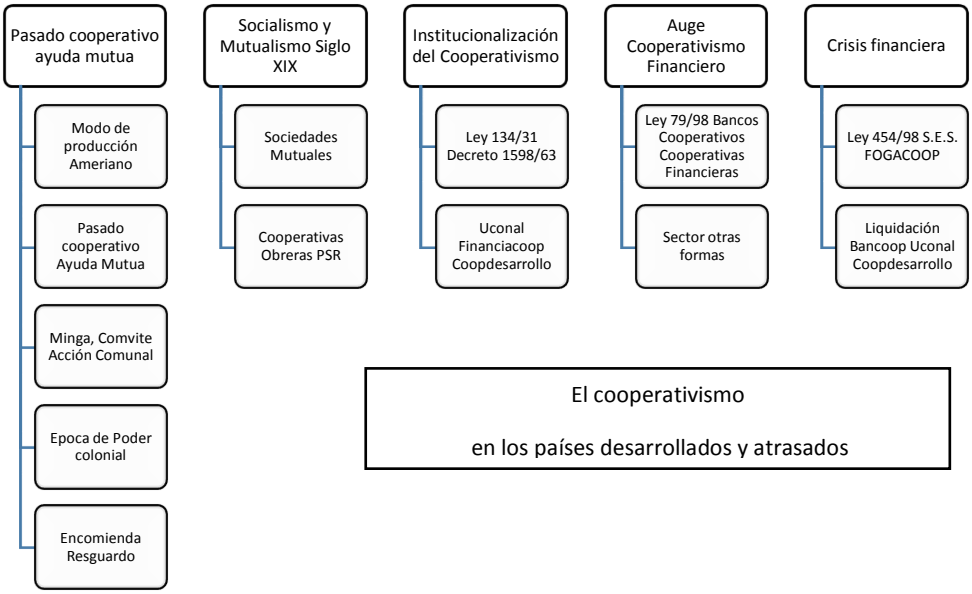
2.1.1. La Economía Social y Solidaria

Para poder conocer que es la economía social solidaria debemos mencionar la revolución industrial que se desarrolló en Europa (Cano, 2005). Debido a que esta nueva reforma de producción nacen las cooperativas del sector obrero, por las desigualdades presentadas, al momento de la asignación de salarios. Son en estas instancias donde nace la primera cooperativa, llamada Rodchdale que era una cooperativa de consumo (Sandoval, 2013). Después de la iniciativa, el crecimiento de las cooperativas continúa en varios ámbitos y se crea la cooperativa de créditos en Alemania. El objetivo de esta era la otorgación de créditos para el sector campesino.

Y de esta manera nace la Economía Social Solidaria, la misma que se proyecta en tres sectores que son las cooperativas, sociedades laborales como anónimas y limitadas y para finalizar con la clasificación las asociaciones, fundaciones y centros de empleo (García & Bakaikoa, 2014).

Para nuestra investigación de dicha clasificación nos enfocaremos en las cooperativas, las mismas que siempre buscaron la agrupación, es por esto que en 1985 se crea Alianza Cooperativa Internacional (Cano, 2005). Esta sería una institución no gubernamental dedicada a la reunión, representación y servicio de todas las cooperativas que forman parte de esta. Iniciando de esta manera un desarrollo cooperativo enfocado al servicio comunitario descrito en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 Desarrollo histórico de las cooperativas en el mundo



Fuente: (Arango, 2005)

2.1.2 La Economía Social Solidaria en Ecuador

La responsabilidad social en un contraste bien definido hacia los intereses individuales y a intereses personas es por esto que américa latina "intenta construir incorporando a los asuntos socioeconómicos la clave ética. La economía solidaria sería de esa manera, una propuesta alternativa de desarrollo basada en los valores de la cooperación, la equidad, la participación más plena posible y la sustentabilidad, entre los más reconocibles" (Vannini, 2014, pág. 12).

En el sistema ecuatoriano donde se manifiesta de una forma más significativa son en las cooperativas debido a que su creación nace de la necesidad de la comunidad ,"para satisfacer las necesidades de sus socios y cooperados desde una óptica económica, y heterodoxa cuestionadora de las distorsiones del modelo capitalista vigente" (Vannini, 2014, pág. 26), de esta manera tomando los escrito de Coraggio en el 2011 extraído por Guerra y otros (2014) afirmando que

> los valores fundamentales sobre los cuales descansa la economía social y solidaria son: cooperación fundamentada en la necesidad de la integración y ayuda mutua, reciprocidad ejercida mediante la simetría de la organización, redistribución que se ve necesitada de cierto grado de centralidad, la administración doméstica con alta influencia de la autarquía, así como por la necesidad del intercambio más o menos regulado, la planificación de todo lo complejo y aquello que afecte a la mayoría de la población, y la solidaridad "democrática" de la que habla J.L. Laville3 (2009) -que aparece de forma transversal en todo proceso de economía social y solidaria-.(pág. 26)

Todas las acciones que realiza el estado ecuatoriano está enfocado hacia el buen vivir por lo cual todas las entidades impulsan la economía en todos los aspectos del desarrollo integral del país, es por esto que en la constitución del Ecuador efectuada en Montecristi en el año 2008 es uno de los pilares fundamentales para cumplir este objetivo. El cual tiene como encaminarían principal enfocar el sistema económico a una visión de una economía popular solidaria basándose en lo que denomina Coraggio en el 2011 que ha sido tomado por Vannini (2014, pág. 9), diciendo que la esta economía es social porque produce una sociedad y no sólo las utilidades económicas que muchas personas pretenden obtener, porque genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades generalmente de base territorial, étnica, social o cultural y por lo tanto no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites. Es por esto que se debe conocer como está descompuesto el sistema económico nacional por lo cual se presenta la gráfica a continuación.

Gráfico 2 Estructura de los sectores económicos que componen el país

Elaborado por: Guerra y otros (2014)

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria

Partiendo del gráfico se va a determinar las clases de organización que cuenta el Ecuador en el sector de la economía social solidaria para lo cual se ha clasificado de la siguiente manera

Tabla1: Sectores Financieros

SECTOR	**TOTAL**
ASOCIACIONES	3691
CAJA CENTRAL	1
CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZASPOPULARES Y SOLIDARIAS	1
CORPORATIVAS NO FINANCIERAS	**2434**
COOPERATIVAS DE CONSUMO	12
COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN	322
COOPERATIVAS DE SERVICIO	53
COOPERATIVAS DE SERVICIO Y TRANSPORTE	1790
COOPERATIVAS DE VIVIENDA	257
COOPERATIVAS FINANCIERAS	**945**

SEGMENTO 1 SEGMENTO 2 SEGMENTO 3 SEGMENTO 4	489 334 84 38
ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN	**51**
ENTIDADES DE APOYO	3
TOTAL	**7126**

Fuente: Catastro de la SEPS (fecha de corte 29 de septiembre de 2014)

Elaborado por: Pérez (2016)

Se debe tener muy claro esta clasificación debido a que nuestra investigación se va a enfocar en las cooperativas financieras, de las cuales vamos obtener la información que nos proporcionaran las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua que a continuación se muestra:

Tabla2: Cooperativas del segmento 1 de Tungurahua

N.-	NOMBRE	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN	TELEFONO	REPRESENTANTE
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO	SUCRE Y QUITO S/N QUITO	032997999	FREDY PATRICIO VELASTEGUI MORENO
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO	LALAMA ENTRE SUCRE Y BOLIVAR 0639 SUCRE	032821131	GALLEGOS BAYAS FREDDY BLAS
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO	MONTALVO S/N 12 DE NOVIEMBRE	032823582	ESTUARDO RIQUELMEN PAREDES LOPEZ
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO	MONTALVO S/N ENTRE JUAN BENIGNO VELA Y Av. CEVALLOS	032826810	LUIS ALFONSO CHANGO PACHA
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO	MONTALVO Y ROCAFUERTE 3-43 ROCAFUERTE	032826057	RAMIRO MARCELO PORTERO LOPEZ

Fuente: Catastro de la SEPS (fecha de corte 31 de diciembre 2015)

Elaborado por: Pérez (2016)

Una correcta determinación de los parámetros de estudio permite centrarse en el campo de investigación. Lo cual permitirá realizar el estudio correspondiente para determinar la adecuada aplicación de la economía social solidaria en dichas entidades. De esta manera hay que realizar el fortalecimiento de la economía social y solidaria, debido al impacto de crisis que se está desarrollando globalmente en dos grandes potencias económicas como son Estados Unidos y Europa y que ha impactado de una forma a Latinoamérica y por ende a Ecuador, pero según el análisis de las entidades reguladoras no ha ejercido al alto impacto (Vannini, 2014), de la siguiente manera

Según los datos de las organizaciones controladoras de las estadísticas del Ecuador extraído por Jacome. & Paéz (2014)

> el crecimiento real del Producto Interno Bruto en los últimos cinco años (post crisis), según datos del Banco Central de Ecuador (BCE), ha sido 4.36% en promedio, alcanzando una cota superior del 7,87% en 2011. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la inflación media del Ecuador durante los últimos cinco años ronda el 4%, y en 2013 fue del 2,70%. La inflación registrada en abril de 2014, fue de 3,23%; siendo la cuarta más baja en una muestra de 17 países del continente, según un estudio realizado por el BCE. La pobreza urbana, según datos del INEC, se redujo del 25,2% en marzo de 2008 a 16,8 % en marzo de 2014. Según análisis del BCE, utilizando información de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), el coeficiente de Gini para este mismo periodo descendió desde 0,48 a 0,46.

Observando lo descrito se puede observar a un Ecuador que se encuentra en una estabilidad económica, siguiendo la distribución de los recursos a los sectores más pequeños. Es por tal motivo que en esos momentos se debe realizar un impulso a la sección de la economía social. Debido a que esta será la que brinde el equilibrio económico al desea cual se desea llegar, quitando la inestabilidad proporcionada por

la economía capitalista. Debido a que esta se enfoca en la obtención de recursos económicos personales, sin observar el beneficio común (Jacome & Paez, 2014). Y fundamentando todas sus actividades en los principios y valores que rigen a la ESS.

2.1.3. Leyes y reglamentos que promueven la Economía Social Solidaria

Al momento de estudiar la ESS que está vigente en el país se debe conocer la parte legal que la rige. Es por esto que esta la creación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, la cual ejerce un control al Sistema Financiero Popular y Solidario para poder ejercer un desarrollo

La normativa que rige nuestra nación tiene un enfoque muy rígido en la cual todas las disposiciones que dicta emiten un control y regulación para las operaciones de las cooperativas. Las mismas indicaciones que en otras naciones son expresadas como de una forma optativa en la nuestra es obligatoria por lo cual (2014, pág. 50). "Estas distorsiones hacen referencia al empleo y utilización del modelo por parte de los usuarios, de modo que aquello que nace con el espíritu de ser una herramienta de gestión integral, puede interpretarse con una herramienta de cumplimiento." Lo que permitiría a la entidad que pueda analizarse todos los procesos que está realizando internamente, Y a más de esto podrá presentar su información al ente regulador para poder obtener una información óptima.

Para el control de las entidades regidas en la responsabilidad social solidaria es la superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS) la cual tiene una función según lo descrito por Flores (2014, pág. 163), "garantizar la sostenibilidad en el tiempo de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS), entendiendo a éstas en sus diversas formas de organización para la producción, el ahorro y crédito, consumo, vivienda, servicios y transporte, bien sea de manera: comunitaria, cooperativa, asociativa, y demás: las que albergue esta "otra economía"." Por lo cual se ha establecido una normativa la misma que se encuentra en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, promulgada en el Registro Oficial N°

444 de 10 de mayo de 2011 los mismos que establece lo que regulara los objetivos de las entidades.

Los cuales son el reconocimiento, fortalecimiento de la economía social y solidaria y el sector financiero ligado a dicha economía, y su interacción en el ambiente económico. Estableciendo un marco jurídico para su reglamentación lo que permitirá una equidad entre todas. Instituyendo el régimen de derechos, beneficios y obligaciones de todas las personas y organizaciones que están regidas a esta ley. Y finalmente establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento".

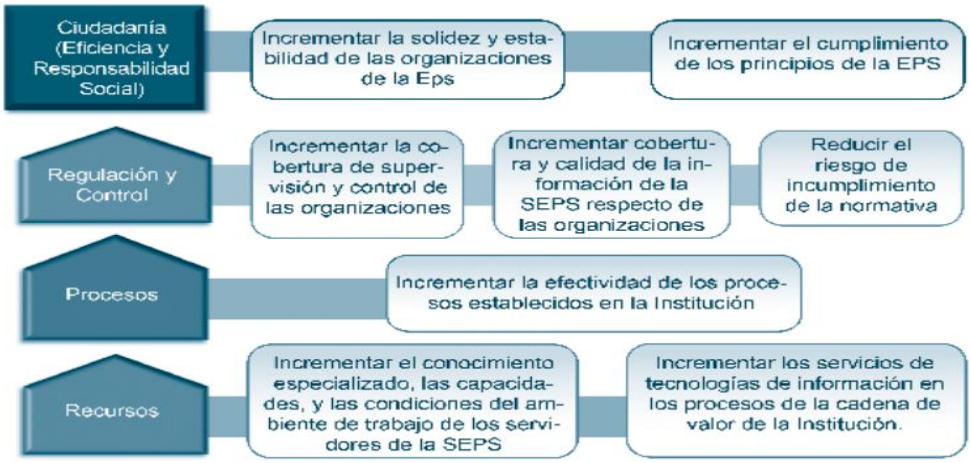
Para lo cual dicho ente regulador y de control. Se estableció una cadena de valores que ha extraído Flores (2014, pág. 164) en el cual establece todos los parámetros de gestión que se están estableciendo se planeó en los siguientes procesos:

Gráfico 3: Procesos de control de gestión de las SEPS

Elaborado por: Flores (2014)
Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos. SEPS.

El mapa estratégico desagregado, que ha definido los pilares que alinean la estrategia de la institución a través de los objetivos, en los que se asienta el modelo de gestión de la SEPS, se detalla de la siguiente ilustración:

Gráfico 4: Mapa estratégico de las SEPS



Fuente: Planificación Estratégica 2012-2017.

Elaboración por: Intendencia de Planificación

Una correcta planificación estratégica anclada a la gestión, ha permitido ir modelando el portafolio de procesos institucionales, lo que propicia un mejoramiento continuo direccionado a la consecución de objetivos como el logro de eficiencia interna, mismo que se refleja en el servicio prestado a las organizaciones de la EPS. Como se puede evidenciar, todos los primeros esfuerzos realizados para crear, desarrollar e implementar la institucionalidad de la SEPS, han permitido marcar el camino y el ámbito de acción en el que actualmente se ubica la Institución, a fin de lograr un mejoramiento en el servicio al usuario.

Una de las reglamentaciones impulsadas por la normativa nacional es el balance social que realizan las cooperativas del Ecuador debido a lo que dicta en el Registro Oficial de 10 de mayo de 2011, con número de registro 444, de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario. A través de la cual, por su Disposición General Segunda, se establece que (Correa Delgado, 2011), “las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural” como podemos

observar las cooperativas que están bajo los entes rectores tiene como deber realizar dicho documentación.

Pero observando por otro enfoque según (Paez, 2014) todas las entidades deben realizar la presentación de balase social. Pues de esta manera se puede evaluar el cumplimiento de sus principios y valores de la responsabilidad social implantados. Debido a que no se deben olvidar que las cooperativas fueron creadas para el servicio de toda la población y no la acumulación de capitales.

Otro enfoque importante en la normativa es el que se refiere al enfoque tributario según lo indicado por López (2010) que su mención hace sobre la aplicación de la normativa según el artículo 794 del estatuto tributario: que dice que la responsabilidad solidaria de los socios por los impuestos de la sociedad actúa de la siguiente manera

> En todos los casos los socios, copartícipes, asociados, cooperados, comuneros y consorciados, responderán solidariamente por los impuestos, actualización e intereses de la persona jurídica o ente colectivo sin personería jurídica de la cual sean miembros, socios, copartícipes, asociados, cooperados, comuneros y consorciados, a prorrata de sus aportes o participaciones en las mismas y del tiempo durante el cual los hubieren poseído en el respectivo período gravable.
> Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a los miembros de los fondos de empleados, a los miembros de los fondos de pensiones de jubilación e invalidez, a los suscriptores de los fondos de inversión y de los fondos mutuos de inversión, ni será aplicable a los accionistas de sociedades anónimas y asimiladas a anónimas
> En el caso de cooperativas, la responsabilidad solidaria establecida en el presente artículo, sólo es predicable de los cooperadores que se hayan desempeñado como administradores o gestores de los negocios o actividades de la respectiva entidad cooperativa. (Pág. 1)

Pero no se puede dejar a un lado lo que nos dice el documento magno que es la constitución del ecuador que no deja a un lado el cooperativismo es por esto que se enmarca en los siguientes artículos

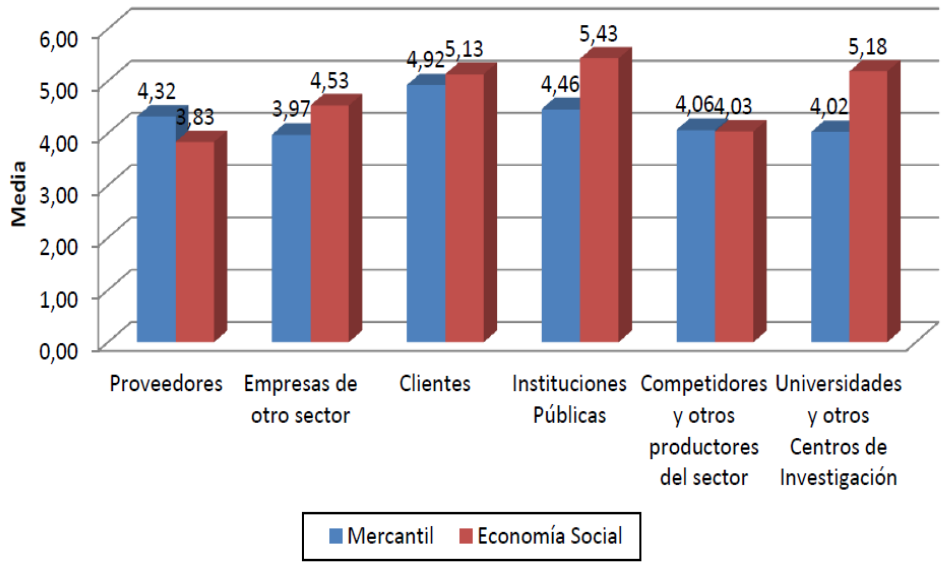
> **Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.
>
> **Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Con esta restructuración en la constitución del 2008 cambia el enfoque de la visión de las entidades financieras. Pues anteriormente se le observaba al sector financiero netamente con un enfoque capitalista pero con la nueva reformas en los artículos antes mencionados, ha pasado a una visión más social. Encaminando a la Ley Orgánica de Economía Popular Solidaria con la cual se puede relacionar el mercado financiero y el estado. Con la creación de un ente rector denominado superintendencia de economía popular y solidaria.

2.1.4. Principios y Valores en la Economía Social y Solidaria

Las organizaciones en la era actual han tratado de incluir este tipo de gestión económica para un mejoramiento tanto en su sistema financiero y como una estrategia importante para el desenvolvimiento dentro de un mercado cada vez más competitivo. Según el estudio realizado por Muñoz, Laborda & Briones (2014) se puede tener una visión más clara sobre la aplicación en el sector latinoamericano de la economía social solidaria en los diferentes campos de aplicación.

Gráfico 5: Cooperación con grupos de Interés



Fuente: (Muñoz & Antoño, 2014)

En el gráfico anterior se puede notar que el sector económico, en el cual se encuentra más interés de la responsabilidad social, es en el sector de las instituciones públicas, las mismas que se basan en valores y principios que ha determinado la ESS para su correcta ejecución.

Algunas cooperativas se basan en los siguientes principios de tal manera como lo expresan en su página la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio (2015) en la cual enmarca el desarrollo de la aplicación de los principios que rigen su entidad en la cual encamina todos sus esfuerzos para su cumplimiento social. La misma que esta descrita a continuación:

Gráfico 6: Los principios de responsabilidad social y sui aspecto en la gestión empresarial

4 ÁREAS	PRINCIPIOS	ASPECTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DERECHOS HUMANOS	P1: Protección de los Derechos Humanos P2: Vigilancia de la no vulneración de Los Derechos Humanos	Prevención de Riesgos Laborales Promoción de la salud del empleado Planes de formación Protección de datos Comunicación con el cliente Gestión de la cadena de suministro
NORMAS LABORALES	P3: Libertad de asociación y Derecho a la negociación colectiva P4: Eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción P5: Erradicación del trabajo infantil P6: Abolición de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación	Comunicación fluida con el empleado Planes de Igualdad Políticas de Conciliación familiar y laboral Integración de colectivos en riegos de exclusión
MEDIO AMBIENTE	P7: Protección del medio ambiente P8: Responsabilidad ambiental P9: Desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Sensibilización en medio ambiente Programas de reducción de consumos y residuos Formación medioambiental del empleado Desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	P10:Políticas anti-corrupción: contra el soborno y la extorsión	Gestión de riesgos en corrupción Desarrollo de políticas de transparencia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio

Pero tomando otras investigaciones se puede observar que no lo clasifican en principios y valores. Sino que todos los aspectos antes mencionados lo clasifican en valores básicos y valores éticos como los menciona Fundación educativa y asesorias en economia solidaria (2012) por tal motivo a continuación se mostrara la clasificación propuesta:

Gráfico 7: Clasificación de los valores sociales solidarios

VALORES BÁSICOS

AYUDA MUTUA.- en esta nos indica que todas las organizaciones no pueden ser en ente pasivo del beneficio del otro. Sino por el contrario ser un protagonista, aportando para el crecimiento a su alrededor.

RESPONSABILIDAD PROPIA: Significa asumir las propias responsabilidades hacia toda la población que les rodea, en la conducción de las cooperativas y no delegarlas a personas o personas ajenas. Sino basándose en sus propios criterios y asumiendo s responsabilidad.

DEMOCRACIA: Dirección y administración de la cooperativa en manos de sus asociados con base en la igualdad. Por medio de votaciones de todos sus miembros para la toma de desiciones con una junta directiva.

IGUALDAD: Como manifestación de la dignidad de la persona humana por encima de otras consideraciones. El trato hacia todas las personas será igualitario sin ninguna preferencia o discriminación alguna

EQUIDAD: Característica particular de la justicia que está más allá de formalismos simplificadores.

SOLIDARIDAD: Característica sobresaliente del sistema cooperativo que se manifiesta cuando los esfuerzos individuales hacia el objetivo común se entrelazan estrechamente para configurar un esfuerzo colectivo que supone la participación de todos.

VALORES ÉTICOS

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA: Conceptos que vinculan convicciones y actividades relacionadas con honradez, decencia, franqueza, aplicadas a la empresa cooperativas en las finanzas, los precios, las pesas y medidas, la verdad en los informes y estados financieros.

RESPONSABILIDAD Y VOCACIÓN SOCIAL: Valores que hacen referencia a la presencia activa de las cooperativas y sus asociados en las comunidades donde actúa con el fin de contribuir a su mejoramiento integral o desarrollo humano sostenible.

Fuente: Fundación educativa y asesorías en economía solidaria

Elaborado por: Pérez (2016)

Pero otro investigador dentro de la rama social como Mugarra, (2005), ha determinado los siguientes principios cooperativos que deben regir el desarrollo de las labores cotidianas en las organizaciones que están regidas por la ESS.

Tabla 3: Principios Cooperativos, su justificación y dimensiones en el Balance Social

Principio cooperativo	**Justificación social**	**Dimensiones relacionadas con la RSCoo**
Adhesión voluntaria y abierta	La incorporación a una cooperativa debe ser voluntaria, a la vez que se debe garantizar el libre acceso por parte de cualquier persona.	• Apertura cooperativa. • Salida voluntaria. • No discriminación
Gestión democrática	La dirección de la cooperativa se lleva a cabo mediante el establecimiento de bases democráticas que garantizan la participación.	• Participación en asambleas. • Accesibilidad a cargos sociales. • Participación en el uso de servicios cooperativos.
Participación económica de los socios	Los socios contribuyen de manera equitativa y con un control democrático al capital de la cooperativa. Al menos parte de ese capital es normalmente propiedad común de la cooperativa.	• Capital como propiedad común. • Compensación limitada al capital. • Asignación de excedentes. • Distribución Valor Añadido Cooperativo. • Esfuerzo económico exigido a socios.
Autonomía e	Deberá vigilarse constantemente	• Independencia

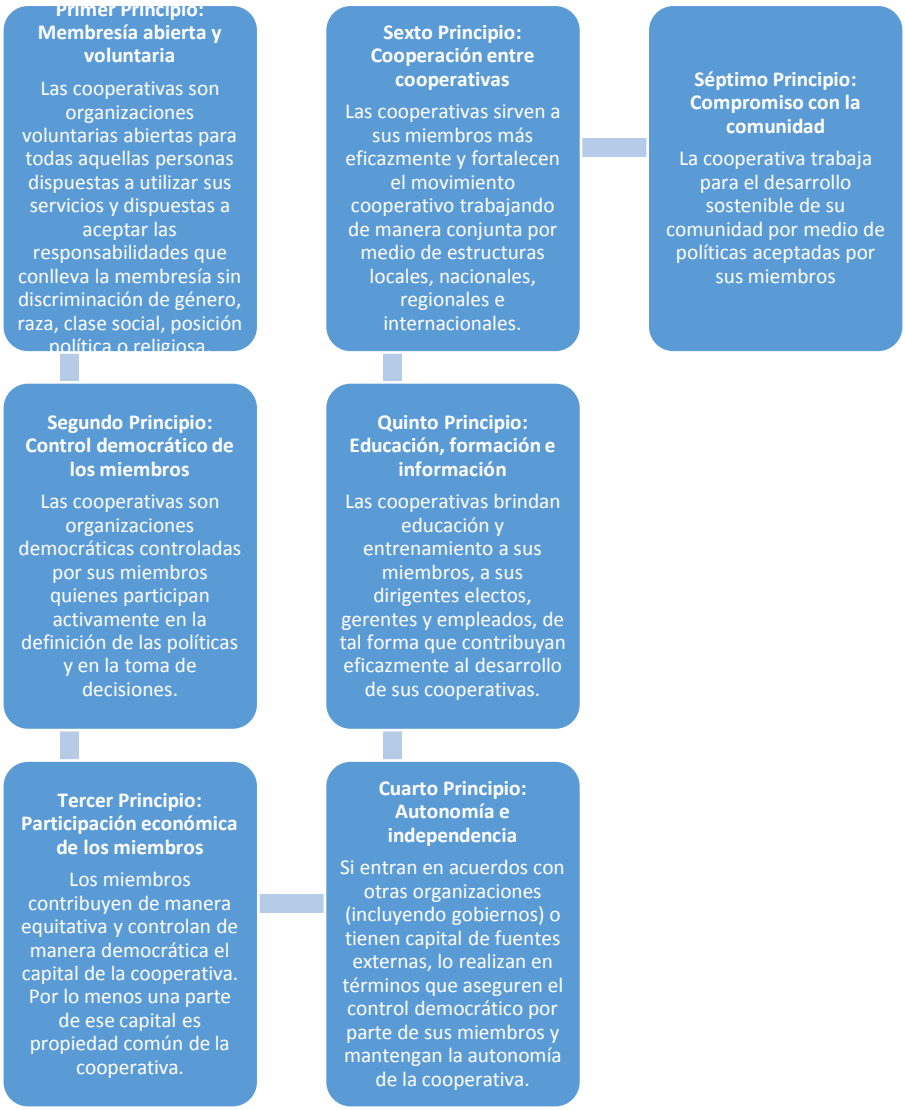
independencia	que las cooperativas no pierdan su autonomía a pesar de los acuerdos que éstas pudieran adoptar.	financiera. • Hipotética cesión de derechos políticos.
Educación, formación e información	La labor formativa y educativa es esencial para la cooperativa ya que contribuye a reforzar el movimiento cooperativo.	• Destinatarios Fondo de Educación. • Tipo de educación. • Incidencias promovidas directamente. • No discriminación.
Cooperación entre cooperativas	La colaboración cooperativa se establece como un fin y como medio, para contribuir al futuro de estas sociedades.	• Cooperación empresarial cooperativa. • Interrelación de capital. • Cooperación educativa cooperativa. • Cooperación como aspecto representativo.
Interés por la comunidad	La integración de la sociedad cooperativa a la comunidad en la que lleva a cabo sus operaciones debe ser patente y articularse a través de diferentes actividades.	• Preocupación medioambiental. • Influencia a la comunidad cercana. • Responsabilidad con los trabajadores.

Fuente: Memoria de sostenibilidad. Una propuesta adaptada para las cooperativas de enseñanza del País Vasco

Elaborado por: Mugarra, (2005)

Pero según las Cooperativas de las Américas que es una organización pionera en el desarrollo cooperativo enmarca los valores cooperativos que están vigentes en la misma de la siguiente manera (2016, pág. 1)

Gráfico 8: Siete Principios del Cooperativismo



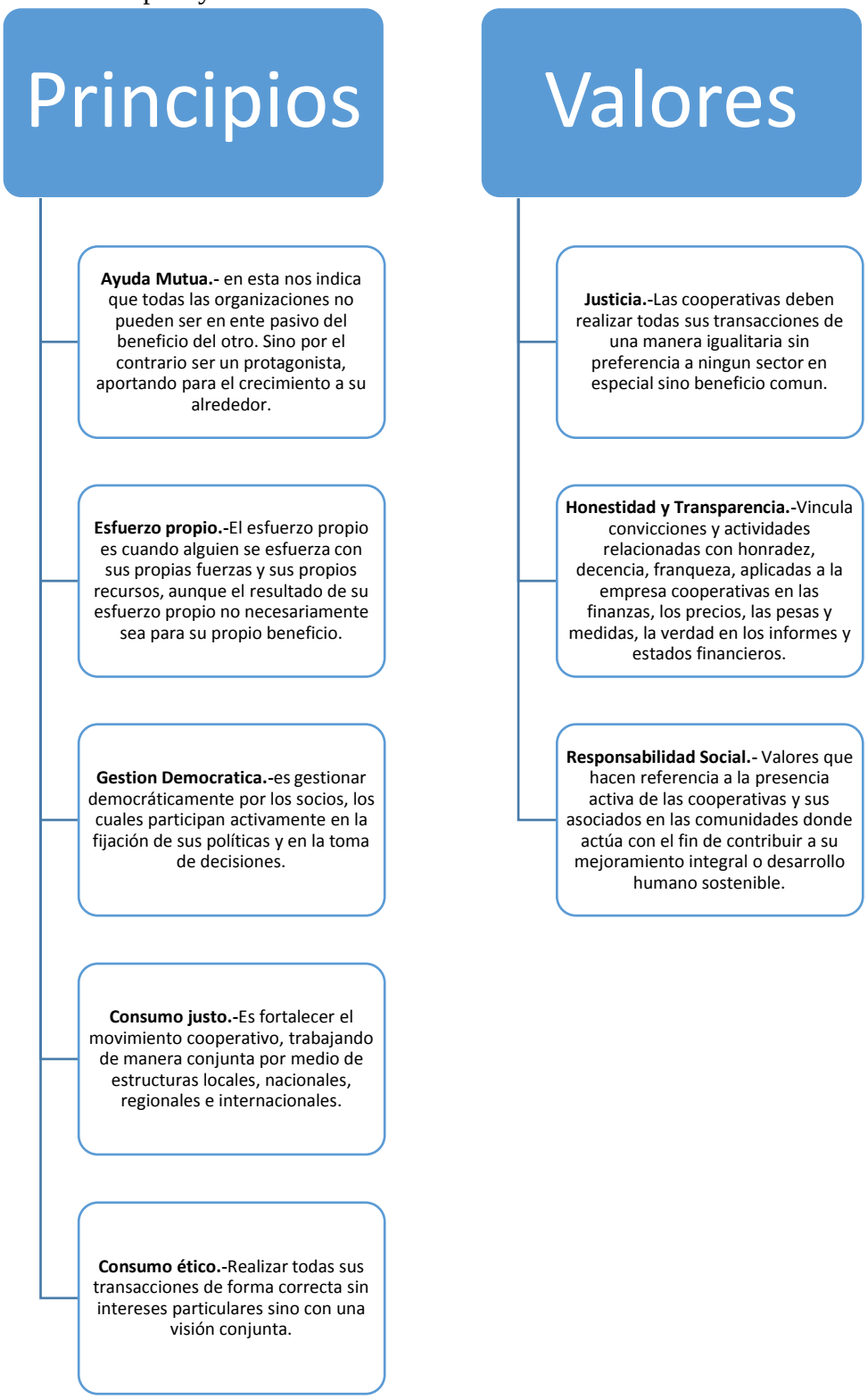
Fuente: Cooperativas de las Américas

Elaborado por: Pérez (2016)

Finalmente después de observar las diferentes maneras de que clasifican a los principios y valores sociales varias entidades y países según las necesidades y conceptualizaciones individuales vamos a identificar claramente las vigentes en

nuestro país con las cuales se realiza el presente estudio que se expone a continuación:

Gráfico 9: Principios y valores en el Ecuador.



Fuente: Propia

Elaborado por: Pérez (2016)

2.1.5. Desarrollo de la Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social (RS) es un elemento primordial en la ESS debido a que es una de las formas más representativas en la que se puede realizar la ESS, por lo cual es primordial conocer el desarrollo que se ha generado en esta en el transcurso de los años indicados a continuación:

Tabla 4: Etapas en las que se desarrolló la responsabilidad social

Década	Desarrollo	Destacable
1953	Primera definición formal de RSE.	Publicación de la obra de Bowen Social responsibilities of the businessmen. Inicio formal de la RSE.
1960		Etapa filosofica
	* Definición de RSE. * Debate sobre los fines de la empresa.	Proyecto de Responsabilidad de la Empresa, liderado por
1970		Etapa práctica
	* Definición de las responsabilidades de la empresa. * Se continúa con lo iniciado en la década anterior.	* Propuesta del CSP (Corporate Social Perfomance) como forma de medición de la RSE. * Estudios empíricos sobre la RSE: percepción de ejecutivos sobre RSE; medición de la RSE en EEUU.
1980		Etapa estratégica
	* Definición del modelo stakeholders * Definición y desarrollo de códigos éticos. * Balance social como medio de interiorizar y comunicar la RSE.	* Estudios empíricos sobre filantropía, relación entre responsabilidad social y resultados financieros.
1990- hoy		Desarrollo sectorial y empresa ciudadana
	* Empresa ciudadana: enfatiza la responsabilidad hacia el medio ambiente y colaboración con la comunidad. * Desarrollo sectorial de la disciplina: se parcela y se analizan separadamente y en profundidad distintos aspectos (códigos éticos, inversiones responsables, toma de decisiones, colaboración con la comunidad, estándares...)	* Proliferan la investigación empírica y las publicaciones sobre la RSE y la EN. Se crean cátedras sobre BE en casi todas las Escuelas de Negocios. Se abren líneas de investigación en muchas universidades europeas y estadounidenses. * Se crean instituciones en casi todos los países occidentales para promover la RSE, la EN o algún aspecto concreto de éstas. * Los gobiernos empiezan a tomar parte en la promoción de la RSE: creación de una secretaría de Estado en Reino Unido (1996), leyes sobre balance social en Francia y Portugal; publicación del Libro Verde Promover un marco europeo para la RSE, por la Comisión Europea, .

Fuente: Responsabilidad social de la empresa en la ética en los negocios

Elaborado por: De la Cuesta González M.

2.1.6. Estudios de casos sobre la aplicación de la Responsabilidad Social

El análisis realizado en la banca Colombia por Duque (2012) enfocado a los dos bancos más representativos para Colombia, Bancolombia y BBVA. Pues el sector bancario es una de las fuentes más importantes de empleos formales directos en el país. Es el impulsor económico de los demás sectores y fuente de inversión y crecimiento de la economía nacional. Pero debemos ser conscientes que en Colombia existe un alto desequilibrio social es por tal motivo que Fajardo (2010) nos dice que:

> "En Colombia los grandes desequilibrios sociales, la exclusión social, los indicadores de concentración de ingresos en unos pocos, los niveles de desocupación, la carencia de espacios para el diálogo, los aumentos de las tasas de miseria e informalidad [...] constituyen argumentos sólidos para que los empresarios, los directivos de todas las organizaciones, toda la sociedad se auto-organice y ejecute acciones de compromiso institucional frente a la responsabilidad social" (Pág. 8)

Es por esto que Duque (2012) afirma que varias entidades han realizado la selección del GRI como marco referencial para identificar las prácticas de RSE. Esto se da porque esta se fundamenta en orientaciones emitidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD). Y por otro lado, porque este marco realizó adaptaciones propias para el sector financiero, el cual responde a las dinámicas y naturaleza de este tipo de entidades

Por lo cual Colombia para la eficiente aplicación de la responsabilidad social en las entidades financieras adopta principios tanto globales como los de su vecino país Ecuador. Describiendo como el pacto Global a una iniciativa voluntaria en la que las empresas se comprometen a integrar en sus estrategias y operaciones diez principios universalmente aceptados en cuatro aspectos: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por otra parte, los Principios de Ecuador son unos lineamientos estándar del sector financiero para determinar,

evaluar y administrar el riesgo socio-ambiental en la financiación de proyectos. En lo cual las diferentes entidades financieras han adoptado dichos principios en fechas distintas descritas a continuación:

Tabla 5: Entidades bancarias de Colombia

Banco	Pacto Global	Principios de Ecuador
BBVA Colombia	2002	2004
Bancolombia (Grupo)	2008	2008
Banco Santander	No adherido	2009
Citigroup	No adherido	2003
Bancoomeva (Coomeva Cooperativa Financiera)	2011	No adherido

Fuente: Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA
Elaborado por: Duque (2012)

Las prácticas de la RSS en España según Humphreys y Brown (2008) en su artículo realizaron un estudio de los procesos organizacionales con el fin de analizar cómo los individuos de una organización interactúan en temas relevantes de RSC. Los autores encuentran que las empresas cada vez más informan sobre sus actividades de RSC, por ejemplo, al nombrar personal, al desarrollar políticas y procesos para gestionar la RSC, y al crear responsabilidades de gestión de dirección en el área. Concluyen que ha habido un crecimiento de la RSC en fondos de inversión socialmente responsables y en analistas y consultores. Las presiones externas de los clientes, accionistas, organismos reguladores y gubernamentales, así como las exigencias internas de los empleados, han provocado que la RSC no sea una opción. Al respecto, Ruiz, Ríos y Tirado (2009) argumentan el desarrollo de políticas y el crecimiento en RSC para el sistema financiero, y posicionan el concepto de banca ética en cuanto a máxima participación social, gestión eficaz, existencia del código ético, transparencia y calidad de inversión, entre otras.

En este contexto, algunos autores han fundamentado sus investigaciones en estudios de caso sobre prácticas de responsabilidad social del sector financiero en diferentes partes del mundo. Así, Vigano y Nicolai (2011) analizan cuatro tipos de instituciones financieras europeas, encontrando resultados importantes frente a RSC. Los autores evidencian que esta es percibida por los bancos como un camino que conduce de una etapa de compromiso hacia resultados visibles y sustanciales tanto en el interior como en el exterior de cada banco. Además, los resultados muestran que el marco Global Reporting Initiative (GRI) es cada vez más utilizado por los bancos en sus informes de sostenibilidad, de tal manera que las prácticas de RSC cada vez son más consistentes. En cuanto a la evaluación de las políticas, se encuentra que el cambio climático demuestra una mejora en el rendimiento, seguido por la promoción de la igualdad de género.

De otro lado, Achua (2008) evidencia los avances en RSC en los bancos nigerianos. Iniciativas como el patrocinio de estudios a población vulnerable, la promoción del deporte y la creación de centros de capacitación, resumen inversiones cercanas a los 1,44 millones de dólares entre los años 2000 y 2002. Por su parte, Ruiz, Ríos y Tirado (2009)evidencian la evolución que han seguido las instituciones bancarias españolas para incorporar las expectativas de los grupos de interés en la gestión de RSC, así como su relación con la crisis económica actual. El autor encuentra que, a partir de 2006, existen cambios significativos en la relación de las entidades con sus grupos de interés; existe ahora una participación bidireccional y de cooperación en la toma de decisiones. Se encuentra que, a partir de ese año, se consolidan las relaciones de la entidad con los stakeholders en el marco de prácticas de responsabilidad social.

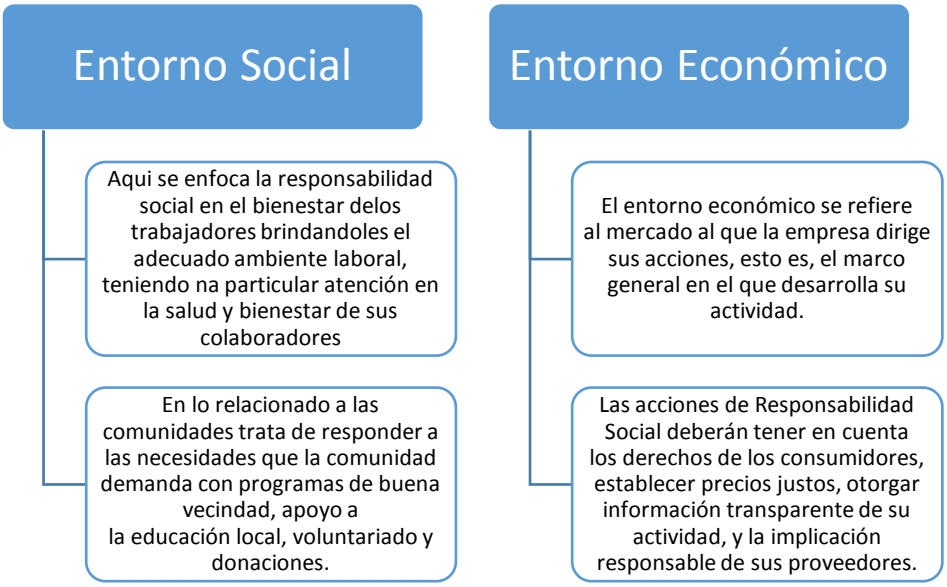
Ahora bien, algunos estudios realizados para América Latina evidencian que una gran proporción de las entidades no ejerce prácticas socialmente responsables y aquellas que lo realizan, en una mayoría de los casos, cumplen con lo estrictamente obligatorio. Un ejemplo de ello es la investigación realizada por Larrache (2009)El

estudio revela que la responsabilidad social es un concepto no muy difundido en las instituciones financieras argentinas. Se encontró que el 55% de las entidades no realiza ninguna práctica vinculada a la RSC, y solo el 8% de las entidades tiene una planeación estructurada frente a la RSC. El autor concluye sobre la importancia de avanzar en prácticas que beneficien a las entidades y a los stakeholders con miras a un sistema financiero argentino sustentable.

2.1.7. La responsabilidad social en la economía social y solidaria

La RS puede presentar varios impactos en los entornos que tiene su desarrollo como lo menciona en Mendoza (2013, pág. 1) y su impacto de la misma en la ESS nacional.

Gráfico 10: Entorno de la Responsabilidad Social



Fuente: Monografías Sección Finanzas

Elaborado por: Pérez (2016)

2.1.8. Razones para ser socialmente responsables

Para la adopción de la economía solidaria debe haber la existencia de varias razones para la incorporación aparte de la obligatoriedad por los entes rectores según Mendoza & Hernandez (2013) **la razón esencial seria que le otorga lealtad a sus clientes, u**na organización considerada socialmente responsable incrementa la imagen positiva que tienen sus usuarios y clientes, es muy posible que los consumidores de una entidad con integra reputación aumenten su compromiso. También es la atracción a socios**,** las acciones responsables, encaminan al mejoramiento de la imagen de la organización frente a la sociedad cooperativa y a los capitalistas, es de esperar que un socios elimine la posibilidad de dejar su dinero en una organización que conserva un historial en peligro de contaminación ambiental y se decida por otra que se interese por el cuidado ambiental debido a la existencia de la nueva cultura dirigida al cuidado de la naturales.

Continuando con lo analizado por Mendoza & Hernandez (2013) menciona el incremento de **los niveles de placer, correspondencia, compromiso y confianza de los trabajadores, l**as acciones que realicen las cooperativas debe promover la permanencia y el bienestar del público interno, existen estudios que informan que casi el 80 % de los trabajadores optan por trabajar para una empresa que tiene un excelente prestigio que paga un sueldo suficiente para cubrir sus obligaciones que para una empresa que pague un mejor sueldo pero que tiene una mala fama en general. Acompañado de **la relación con el ambiente y aumenta la influencia de la organización en la comunidad:** difundiendo una información honesta y concreta de todas las acciones desarrolladas por las cooperativas y realizar acciones socialmente comprometidas servirán para la imagen de la compañía frente a la comunidad. Y para visualizar un enfoque financiero se puede decir que reduce **los costos operativos, l**as acciones de Responsabilidad Social Empresarial focalizadas especialmente en reducir la contaminación del medio ambiente logran reducir los gastos y la improductividad, el reciclaje es una alternativa de amplia utilización por parte de las empresas de servicios, ya sea para extender la vida útil de equipos como para ahorrar costos de reemplazo, por otro lado.

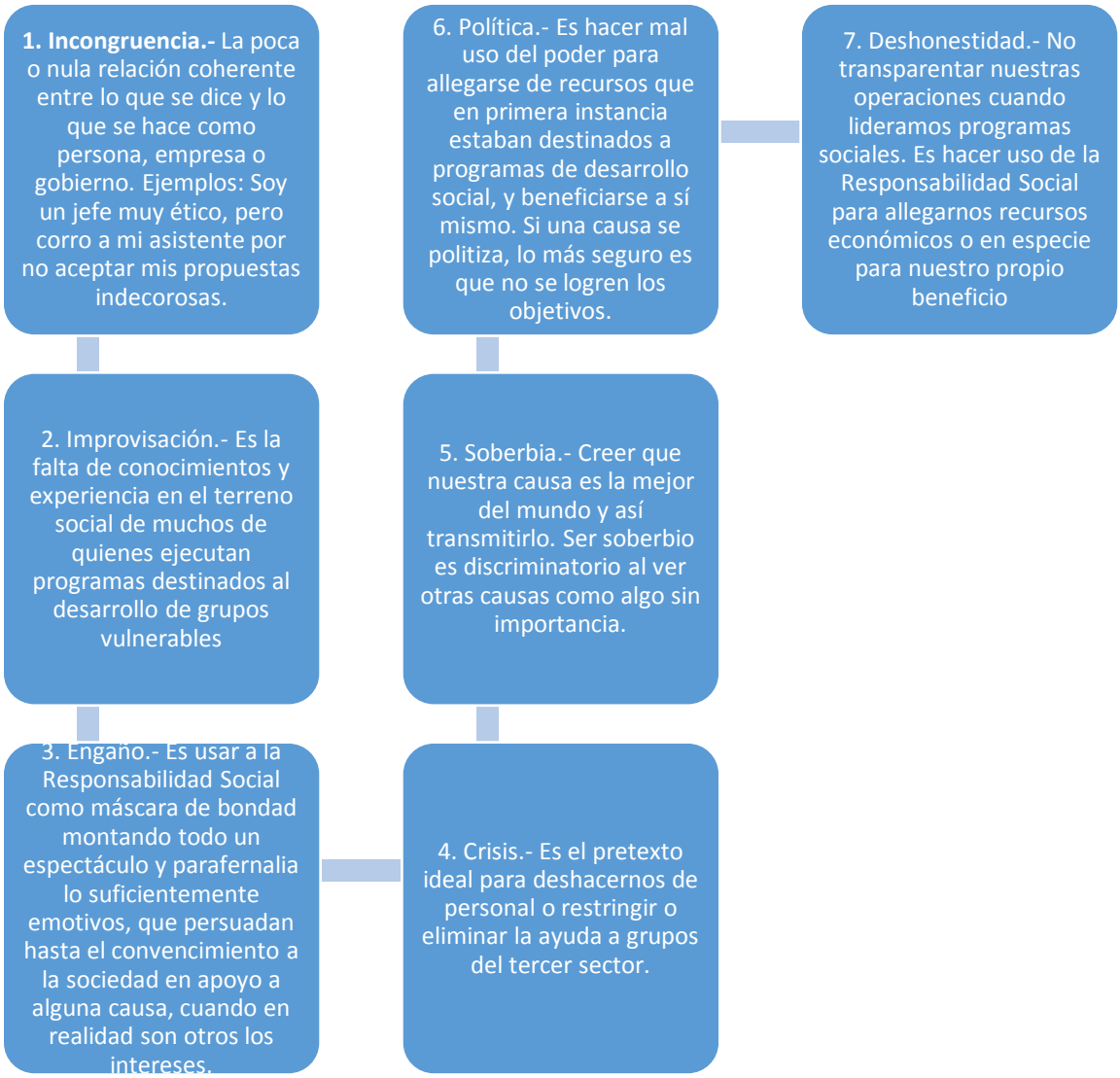
Para finalizar con las razones para adoptar dicha economía dice Mendoza & Hernandez (2013) que es el p**osicionamiento y su diferenciación de la marca frente a la competencia, u**na entidad que destina recursos a llevar a cabo obras sociales o que lleve a cabo acciones destinadas a disminuir la contaminación ambiental le otorgará a sus productos o servicios un valor agregado frente a productos de la competencia, p**ermitiendo acceder e influir positivamente en líderes de opinión,** pues una empresa que destine parte de su presupuesto a acciones sociales o ambientales y no esconda información será destacada en los medios de comunicación y permitirá influir positivamente en los líderes de opinión, m**ejorando la presentación financiera de la empresa, s**egún diversos estudios, las corporaciones que honran los códigos de ética tienen un rendimiento dos o tres veces superior en comparación con aquellas que no lo hacen, otro estudio demostró que las compañías con prácticas sociales generosas obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a sus expectativas.

Pues todo lo anterior ayuda a que las organizaciones aumente su número de clientes ante esa imagen positiva, los empleados acuden con mayor entusiasmo, se vuelve más influyente entre los inversionistas, puede llegar a ser es reconocida internacionalmente, se gana el respeto de las organizaciones no gubernamentales e incluso pueden llegar a reducir sus costos de operación a través de acciones ambientalistas.

2.1.9Los Siete Pecados Capitales en Responsabilidad Social

Según lo determinado por Mendoza & Hernandez (2013, pág. 1) "Los siete pecados capitales en responsabilidad social hablan sobre lo que se dice y lo que hace una persona, empresa o gobierno, lo que se hace mal dentro de estas." Debido a falta de conocimientos y experiencia en el terreno social, se identifica los siete pecados capitales en responsabilidad social :

Gráfico 11: Siete Pecados de la Responsabilidad Social



Fuente: Eumed net

Elaborado por: Pérez (2016)

2.1.10. Debilidades de la Responsabilidad Social en la Economía Social Solidaria

Pero no todo el desarrollo de la economía está llena de fortalezas, por el contrario hay la existencia de obstáculos que es presentado en los escritos de Jacome & Paez (2014) que las cooperativas de ahorro y crédito enfocadas en la economía social y solidaria no cuenta con los montos suficientes para el financiamiento requerido. Es por este que recurren a la banca privada. A más general de socios. De esto es un

proceso muy conflictivo y exhaustivo la toma de decisiones de forma colectiva. Debido a que existen cooperativas con un número de socios muy elevado. Es por esto que se toma encentra el valor que rige a la economía social y solidaria que es la democracia para realizar la elección de una delegación para la que ella sea portavoz de todos y tomen las mejores decisiones para el encaminamiento adecuado de la cooperativa denominada junta.

Otra de las debilidades presentadas por las cooperativas que se quieren encaminar en dicha economía es la competencia la que ocasiona que no se podrá realizar la correcta aplicación de los valores y principios que la rigen. Y hasta en algunas ocasiones se orientan hacia el lado capitalista para poder desarrollarse de una forma competitiva en el sector. Con la cobranza de altas tasas de interés en la generación de sus créditos. Esto principalmente se desarrolla debido a las prácticas poco éticas ejercidas por la dirigencia, en algunos casos, y a la falta de transparencia al interior de las organizaciones.

2.1.11. Dimensiones de la Responsabilidad Social

Realizando un estudio respecto hacia que dimensiones se enfoca la responsabilidad social Cajiga (s/f) nos indica que son las siguientes:

En su **dimensión económica interna**, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

En su **dimensión económica externa**, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

En su **dimensión social interna**, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

En su **dimensión sociocultural y política externa**, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu

En su **dimensión ecológica interna**, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención —y en su caso remedio— de los daños que causen o pudieran causar.

En su **dimensión ecológica externa,** conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

2.1.12. Balance Social

Una de las fortalezas más importantes de la economía social solidaria en el sector financiera es el Balance Social como nos indica Jácome & Páez (2014) es:

> La existencia de diversas metodologías de Balance Social y de Buen Gobierno (Cooperativo), por medio de las cuales se puede medir, al margen de los procesos contables y financieros tradicionales, las actuaciones que la entidad realiza, tanto para el cumplimiento de los principios como para el ejercicio de prácticas democráticas de toma de decisiones con base participativa de sus socios; así como, la transparencia generada una vez que se implementan estos modelos.

> Estas prácticas incrementan la confianza en el sector, principalmente por los métodos de autocontrol que aplican las organizaciones, y por la transparencia dimanada de sus informes. (Pág. 32)

Con lo indicado anteriormente podemos mencionar que el balance social es una demostración de la fusión de lo financiero con lo social. Pues con este podremos observar las decisiones tomadas en el desarrollo de la organización y observar una aplicación significativa de la economía solidaria, dejando a un lado la economía capitalista que lo regia anteriormente.

Otra de las fortalezas que presenta esta economía se relaciona a las cooperativas de ahorro y crédito según Jacome & Paez (2014, pág. 32), "Con bastante asiduidad, las entidades financieras actúan en sectores menos rentables o con menor volumen de negocio, pero con alto impacto social y de fomento y desarrollo local.". Pero lo enunciado no es un limitante que evitara al crecimiento de las mismas. Sino por el contrario este tipo de economía es un impulso fundamental, cuando se desarrollan las actividades correctamente y exhibiendo los resultados con los instrumentos adecuados como puede ser el balance social. Y realizando la asociación de cooperativas lo que facilita el impulso económico de las mismas.

Por lo cual según las descripciones de Jacome & Paez (2014) hay que utilizar esas fortalezas y oportunidades que brinda la economía social y solidaria en el país. Haciendo un gran énfasis en la herramienta que se desarrolla para el control de las finanzas en las cooperativas de ahorro y créditos que es el balance social de cooperativas que según Páez (2014)

> A colación de lo mencionado, las cooperativas se verán necesitadas de una herramienta, en este caso el BSCoop, por medio de la cual muestren sus resultados y actuaciones, pues la finalidad de la contabilidad es otra. Este BSCoop se realizará tomando como referencia la medición de las actuaciones que hace la cooperativa para la satisfacción de las necesidades de sus socios, con respecto a unos

> determinados principios organizadores de la economía social, y le permitirá evaluar el grado de cumplimiento realizado sobre éstos. De modo que ésta pasa a convertirse en la principal diferencia existente entre el BSCoop, y el resto de la terminología que utiliza unos principios no exclusivos de la economía social. (Pág. 46)

Pues según el análisis de la recolección de la información (Paez, 2014) identifica que dicho balance se ha venido aplicando antes de la aparición de la responsabilidad social, por parte de las cooperativas. Ya que estos realizaban dicho balance para poder aplicar los valores, principios, misión y visión de la entidad lo cual se ha verificado la efectividad de dicha herramienta para un control. Por tal razón se extienden características de las cuales indica las razones por las cuales las cooperativas deben adaptar los balances que Páez (2014, pág. 47) nos indica que permitirá el bscoop conocerse y reconocerse al mismo tiempo la responsabilidad social empresarial debido a que es "aquella herramienta que le va a permitir mostrar sus resultados en cuanto al cumplimiento de unos principios, lo que implica que pueda conocerse y reconocerse (o no) como parte de la economía popular y solidaria." Lo que servirá como una manera de evaluación de la nueva economía implantada. Lo que deriva a la segunda razón para la aplicación de dicho balance que es la reafirmación de la adopción de la responsabilidad social (Paez, 2014, pág. 47) debido a que "Un correcto uso del BSCoop que mida los resultados y actuaciones para posteriormente analizar éstos y tomar decisiones, generará un proceso de autoconocimiento y autocontrol interno en la entidad, que pasa a interiorizar sus diferencias con las organizaciones cuyo objetivo final es la acumulación de capital." Para mostrar a sus accionistas lo que indica que esta herramienta es fundamental en la aplicación de la responsabilidad social sin poder aplicar otra distinta.

Nos indica en el índice financiero que los suministros para realizar el balance se utiliza lo siguiente según lo que nos indica (Paez, 2014)

> El presupuesto de gestión diferenciado del presupuesto de operatividad de la cooperativa juega un importante rol, ya que será el

> encargado de recoger el compromiso de ésta, para con sus trabajadores, socios y demás stakeholder previo al inicio del ejercicio. Por medio de éste, la cooperativa tomará la decisión y adoptará el compromiso de invertir un determinado monto en programas sociales, comunitarios, de beneficios colectivos, etc., destinados a sus grupos de interés. (Pág. 48)

Debido que tomando en cuenta estos presupuestos se presentara a los directivos de la cooperativa lo cual mostrara en qué situación se encuentra económicamente y los valores que serán otorgados para los sectores vulnerables. Tomando en cuenta los valores de las utilidades de años anteriores para el sector más vulnerable pero respetando el cumplimiento delos principios y valores que rigen a las cooperativas en función a los socios y sin olvidar la razón fundamental de la creación de las cooperativas.

Por lo cual Páez (2014, pág. 49) nos indica que según lo antes descrito "No puede ser coherente que las cooperativas presenten sus resultados por medio de unas herramientas y modelos de gestión y medición de resultados que fueron diseñados para mostrar los resultados de un sistema socio-económico capitalista, con bases y principios antagónicos a los que posee esta "Otra Economía"" por tal motivo no se aprobaría el uso de la presentación de sus balances de ganancias y utilidades que son diseñadas para la presentación de entidades capitalistas que su fin es la obtención de dinero".

El balance social que realizan las cooperativas aquí en el Ecuador, lo realizan con un tinte de control y supervisión. Lo cual no fue elaborado con ese fin es por esto que Páez (2014, pág. 50) propone que "debemos trabajar para que se abra un proceso de empoderamiento del BSCoop por parte de las cooperativas y del resto de entidades de la economía popular y solidaria, para que a éste se le otorgue un uso como herramienta integral de gestión cooperativa11 y de la economía social."

Por lo cual las cooperativas que desean incursionar en el proceso de implementación del balance deben tener una formación interna ya sólida y estructurada. Con cada una de las funciones bien definidas, debido a que deberán definir sus acciones no en una contabilidad tradicional sino tener una visión más humanista. Puesto que demostrara en cada uno de sus balances el impacto tanto económico como social que ha ejecutado en su actividad durante un periodo determinado.

Para finalizar de las razones de la incorporación de dicho balance (Paez, 2014, pág. 48) nos indica que con la implementación del "BSCoop y a la muestra de nuestros resultados, estaremos generando mayor confianza en el sector cooperativista y, en la EPS y el SFPS." Pues en este sector cooperativo no existe la transparencia en la presentación de resultados transmitiendo información pues es un factor clave para su desarrollo.

2.2.1. Creación de las cooperativas con fines económicos

La creación de las empresas fue un proceso según Vives & Peinado (2011) debido a que inicia con el desarrollo económico basado en etapas comenzando con la generación de bienes que generan bienes de capital. Para lo cual la producción de bienes generaba la estabilidad en sus economías para los países que contaban con insumos para su desarrollo. Pero para los países subdesarrollados no les brindaban la estabilidad que se requiere para el correcto desarrollo económico.

Luego comienza la combinación entre lo económico con las acciones de gobierno, sin la diferenciación de un gobierno regido por la dictadura o la democracia. Pero con el desarrollo y el paso del tiempo como indica Vives & Peinado (2011, pág. 31) las entidades que deben identificar las necesidades de la sociedad las mismas "que identifican tales necesidades sociales insatisfechas no sólo buscan una forma de satisfacerlas; también persiguen hacer utilidades. Si no se genera un excedente, la empresa no podrá reproducirse. Pero no puede confundirse el objetivo de la empresa con la ganancia"

Enfocándose para el encaminamiento del correcto desarrollo de siguiendo los siguientes factores según Vives & Peinado (2011, pág. 31) que son “los inversionistas, los trabajadores, los recursos naturales y ambientales y los espacios sociales sobre los cuales se asienta para producir.” Los cuales se deben entrelazar de la mejor manera para poder generar un rendimiento económico de los inversionistas, generando una correcta productividad de los trabajadores, en la renovación o destrucción de los recursos naturales y en la situación de las comunidades en las que se establece.

2.2.2. El impacto económico de la responsabilidad social

En su presentación, **Josep Maria Rosanas**, profesor de Contabilidad y Control del IESE, mostró que tomar el valor para los accionistas como el objetivo de la empresa es una inversión de valores: la maximización del beneficio (o valor) se considera que es "buena", porque con los supuestos habituales de la microeconomía es una condición suficiente para la eficiencia económica. Pero si los supuestos habituales no se cumplen (y por lo general no lo hacen), entonces la maximización del valor no es una garantía de nada**:** de hecho, puede llevar a perjudicar a muchas personas, y por lo tanto a un resultado no eficiente. Por el contrario, la idea de misión, como un intento de satisfacer las necesidades reales de los clientes (misión externa) y los empleados (misión interna), conduce a buenos resultados para la empresa que son al mismo tiempo buenos para la sociedad. Por lo tanto, en ese contexto, la ética se sigue "casi" automáticamente.

En esta misma línea, **John R. Boatright**, catedrático de Ética de la Empresa en la Loyola University de Chicago, llevó el argumento de las empresas guiadas por una misión aún más lejos: las empresas que incorporan beneficios sociales en su modelo de negocio son tan capaces de llevar a cabo acciones responsables como lo son las organizaciones sin ánimo de lucro.

Oriol Amat, catedrático de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Pompeu Fabra y miembro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España, expuso algunas de las prácticas legales e ilegales en la manipulación de las

cuentas de una empresa y sus implicaciones financieras y éticas. En los casos de quiebra, y de descenso brusco del precio de la acción, las empresas se enfrentan a un dilema ético: pueden disfrazar sus cifras reales para beneficiarse de presentar una evolución financiera estable. Pero algunas investigaciones muestran que contar la verdad y aplicar las medidas adecuadas en bastantes ocasiones evita la caída del precio de la acción**.**

2.2.3. Parámetros a medir en la responsabilidad social

Al ser ejercida, la Responsabilidad Social Empresarial modifica el papel social y ético de la empresa, según las necesidades y el contexto propio de cada empresa, y según los requerimientos de cada sociedad. La RSE brinda beneficios reales y tangibles para la empresa, que pueden medirse de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa. Entre ellos están:

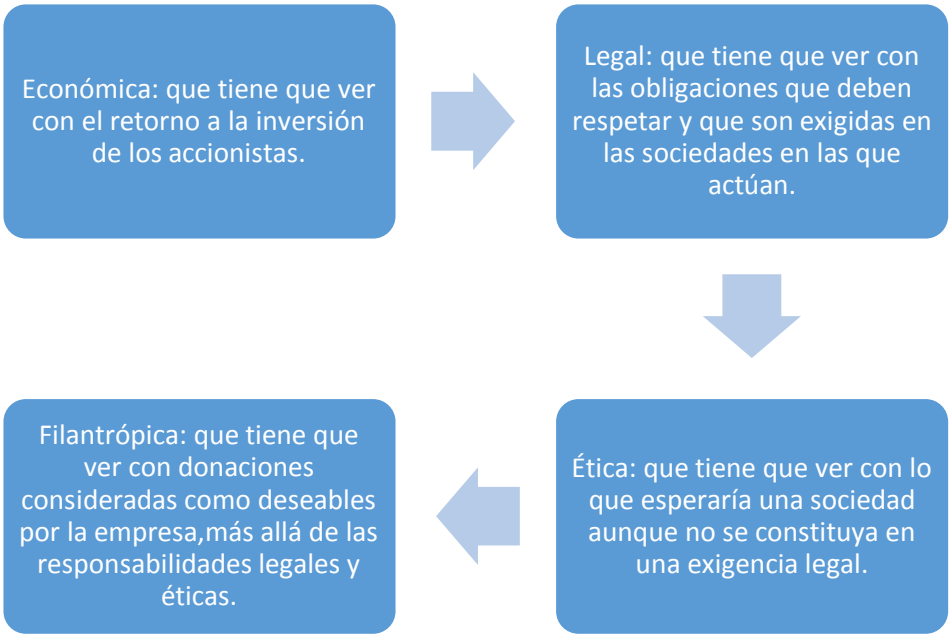
- Lealtad y menor rotación de los grupos de relación (stakeholders).
- Mejoramiento de las relaciones con vecinos y autoridades.
- Contribución al desarrollo de las comunidades y al bien común.
- Aumento de la visibilidad entre la comunidad empresarial.
- Acceso a capital, al incrementar el valor de sus inversiones y su rentabilidad a largo plazo.
- Decisiones de negocio mejor informadas.
- Aumento en la capacidad para recibir apoyos financieros.
- Mejoramiento en el desempeño financiero, se reducen costos operativos optimizando esfuerzos y se hace más eficiente el uso de los recursos enfocándolos al desarrollo sustentable.
- Mejora de la imagen corporativa y fortalecimiento de la reputación de la empresa y de sus marcas.
- Incremento en las ventas, se refuerza la lealtad del consumidor
- Incremento en la productividad y en la calidad.
- Mejoramiento en las habilidades para atraer y retener empleados, se genera lealtad y sentido de pertenencia entre el personal.
- Reducción de la supervisión regulatoria.

- Se promueve y se hace más eficiente el trabajo en equipo.

2.2.4. Enfoques de la responsabilidad social

En una organización según Vives & Peinado (2011, pág. 35) ha delimitado las diferentes maneras de que las organizaciones son responsables lo cual se

Gráfico 12: Enfoques de las organizaciones respecto a la responsabilidad social

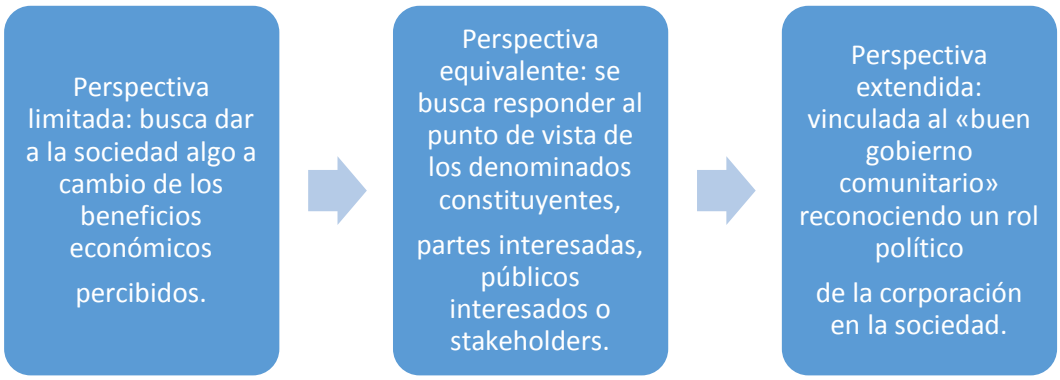


Fuente: La responsabilidad social de la empresa en Latinoamérica
Elaborado por: Pérez (2016)

2.2.5. Perspectivas de las finanzas corporativas

Pero se puede diferenciar otra clase de clasificación según las corporaciones en la cual su responsabilidad responde de la siguiente manera basándose en perspectivas que delimitaran el enfoque que realizaran las entidades para su desarrollo cotidiano

Gráfico 13: Perspectivas delas entidades respecto a la responsabilidad social



Fuente: La responsabilidad social de la empresa en Latinoamérica
Elaborado por: Pérez (2016)

2.2.6. Costos de la Responsabilidad Social

Entre los escépticos se encuentra Friedman, para quien la RSE no es otra cosa que aumentar los beneficios de la empresa tanto como se pueda, siempre y cuando se respeten las reglas del juego y se eviten el engaño y el fraude. Sin embargo, para Mendoza & Hernandez (2013) esto constituye una visión formal que impide a la entidad ir más allá en su compromiso voluntario con el mejoramiento social y medioambiental, como si se aceptara que lo legal es lo justo.

Pero Mendoza & Hernandez (2013, pág. 1) nos dice que también, "existen quienes discuten que la RSE sólo es una forma para servir a nichos de mercado, pero incrementando la producción y los costos de mercadeo, siendo imposible para las empresas crear una ventaja competitiva sostenible." Aktouf, llama a este enfoque

ganancia máxima en el que se invierte poco en el personal, no se desarrollan los productos o servicios, no se promueve el cuidado ambiental y tampoco se realizan acciones de vinculación con la comunidad, ya que para obtener ganancia máxima es necesario bajar al mínimo posible los costos. Entonces Brundtland (1998, pág. 16), nos indica que "el trabajador se convierte en un "enemigo" para la empresa ya que para capacitarlo, procurar su desarrollo integral y una mejor calidad de vida, es necesario invertir en él, lo que incrementa los costos de la organización y se reduce la ganancia esperada." Y lo mismo sucede con los recursos destinados a la preservación del medio ambiente, al trato ético hacia los proveedores y otros stakeholders, así como hacia la comunidad. Es un círculo vicioso en que, por bajar los costos al máximo, se pierde competitividad y la empresa se encamina a una ruina segura en el largo plazo.

Ante los análisis de las personas que no comparten la eficiencia de la economía social, los que creen en la Responsabilidad social indican que si se puede realizar la administración de la entidad de manera socialmente responsable. Puesto las empresas pueden obtener más ganancias y ser más competitivas en un ambiente en el que todos ganen, logrando un mayor compromiso de sus trabajadores, mejorando su imagen ante clientes, proveedores, accionistas y gobierno, manejando mejor sus recursos e incrementando la calidad de vida de quienes trabajan en ellas y en las comunidades. Es como un esquema de ganar/ganar o de ganancia óptima que fortalece a la empresa.

2.2.7. Indicadores de aplicación de la Responsabilidad Social

Parámetros que realizan los bancos para mejorar su participación responsable con la colectividad según De la Cuesta (2010) nos enmarca los siguientes aspectos como el incremento del volumen de préstamos con alto impacto social. Financiando a comunidades o regiones con menor renta, mostrando apoyo financiero a proyectos educativos, culturales y sociales, a negocios promovidos por microempresarios y pymes y en especial por colectivos como inmigrantes, mujeres y discapacitados, a

microempresas y a la creación de nuevas empresas. Y favorecer la inclusión financiera. Permaneciendo en regiones con menor renta y volumen de población, impulsando la financiación de pequeños negocios o el autoempleo, especialmente en zonas rurales. Pero esto ha generado aspectos negativos debido a que son pocas las instituciones de micro finanzas que alcanzan a los sectores más pobres. Debido a que el crédito por si sólo puede resultar contraproducente y puede generar una mayor conflictividad para el beneficiario al no tener cultura de crédito y de gestión económica. Existiendo el riesgo del mal gobierno en algunas instituciones de micro finanzas y carencia de capacidad de gestión.

Para poder evaluar si un banco es socialmente responsable es necesario definir una serie de indicadores que nos permitan comparar su gestión interna como externa y el impacto de su actividad con los estándares aconsejados y con la media del sector, para cada una de las áreas y dimensiones que implica este concepto integrador de la RSC dentro de un banco. Para lo cual teniendo en cuenta el grado de implantación y desarrollo de la RSC en nuestro país, Muñoz & Fernandez (2014) considera que se debe aplicar indicadores para cada área de actuación partiendo de unos términos mínimos de información. Conforme las empresas alcancen un mayor desarrollo en la implantación de políticas de RSC, se podrá elaborar e incorporar nuevos indicadores que reflejen dicho desarrollo. Para ello, hemos seleccionado una serie de indicadores de performance social, que a nuestro juicio señalarían dichos mínimos y que mejor se adaptan a las peculiaridades de las entidades financieras.

Tabla 6. Áreas de actuación e indicadores de performance social interna.

1. Gobierno corporativo
1.1. Códigos éticos
IND. Existencia de Códigos éticos
1.2. Soborno y corrupción
IND 1. Políticas, procedimientos y sistemas de gestión de la organización y sus empleados para localizar sobornos y corrupción. IND 2. Descripción de políticas, procedimientos para la gestión de presión política y lobby.

IND 3. Cantidad de dinero pagado a partidos políticos e instituciones cuya función principal sea financiar partidos políticos o sus candidatos
1.3. Responsabilidad con sus Stakeholders
IND 1. Existencia de documentación explicita sobre política de stakeholders IND 2. Valor Actual total generado por las actividades de la empresa para los stakeholders, expresado en unidades monetarias
1.4. Igualdad de oportunidades
IND. Nº de mujeres en el consejo de administración
2. Cuestiones relativas a los Stakeholders
IND 1, Existencia de política de Stakeholders IND 2. Sistema de gestión de relaciones con Stakeholders IND 3. Existencia de compromiso con Stakeholders IND 4. Existencia de un sistema de gestión de información
2.1. Cuestiones relativas a los trabajadores
2.1.1. Igualdad de oportunidades
IND1. Porcentaje de hombres y mujeres IND 2. Porcentaje de discapacitados en plantilla
2.1.2. Creación y seguridad del empleo
IND 1. Porcentaje de contratos temporales sobre el total. IND 2. Edad media de los empleados IND 3. Porcentaje de contratos a tiempo parcial sobre el total
2.1.3. Participación de los trabajadores y sindicatos
IND 1. Grado de participación de los trabajadores en la toma de decisiones IND 2. Información procedente de sindicatos sobre relación con la empresa
2.1.4. Formación
IND 1. Nº de programas de formación por año IND 2. Horas destinadas a formación por empleado.
2.2. Clientes y proveedores
IND 1. Existencia de una política declarada de seguimiento de su RSC
3. Compromiso con la comunidad
IND 1. Volumen de dinero destinado a causas solidarias (en valores absolutos, sobre beneficio neto y sobre cifra de negocio)

IND 2. Desglose por tipo de actividades o causas solidarias, sectores y regiones IND 3. Donaciones en especie IND 4. Tiempo de la plantilla destinado a actividades solidarias IND 5. Costes de gestión de las actividades y programas de inversión en la comunidad local o en la sociedad en general IND6. Descripción de las políticas para gestionar impactos en comunidades en áreas afectadas por sus actividades. Procedimientos, control y resultados IND 7. Premios relevantes recibidos por su actuación social, ambiental y ética
4. Política de derechos humanos
IND. Existencia de una política declarada sobre derechos humanos
5.- Tercer mundo
IND. Existencia de empresas subsidiarias o asociadas en PVD

Fuente: Elaboración propia a partir de SPI-Finance (2002) y EIRIS(2003)

Elaborado por: Pérez (2016)

Tabla 7: Indicadores relativos a la dimensión externa

1. Política de participación en empresas (Cartera)
IND 1. % Participación en empresas con prácticas negativas de RSC IND 2. Política de inversión declarada con principios de sostenibilidad
2. Intermediación bancaria
2.1. Banca al por menor
IND 1. Concesión de préstamos con gestión de riesgo que incorpore criterios de sostenibilidad IND 2. Apertura/cancelación de cuentas bancarias incorporando información sobre prácticas negativas de RSC de los clientes
2.2. Existencia de servicios y productos que generen beneficio social extraordinario
IND 1. Concesión de microcréditos y apoyo a microempresas IND 2. Productos específicos para la inmigración IND 3. Productos específicos para colectivos desfavorecidos (cuentas con características especiales para pensionistas, préstamos blandos para estudiantes, ...) IND 4. Existencia de productos solidarios

3. Gestión de activos (gestoras y banca de inversión)
IND 1. Gestión de fondos de inversión y pensiones éticos IND 2. Existencia de conflictos de interés entre banca comercial y de inversión

Fuente: La responsabilidad social corporativa en banca y propuesta de indicadores.
Elaborado por: Pérez (2016)

Pero el análisis presentado por Duque (2012) sobre la responsabilidad está encaminado en indicadores promulgados por GRI. Y tomando en cuenta los que nos dice Krippendorff, (1990, pág. 28) que se expresa que los indicadores es "la técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto" es por esto que GRI en el aspecto al personal se ha enfocado en cinco aspectos que son : empleo, relaciones empresa trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, y diversidad e igualdad de oportunidades. Las cuales se presentan con sus respectivos indicadores

Tabla 8: Indicadores de Prácticas Laborales del GRI para el sector financiero

Aspectos	Indicadores
Empleo	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
Relaciones empresa/trabajadores	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si éstas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
Formación y Educación	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

Fuente: La responsabilidad social corporativa en banca y propuesta de indicadores.

Elaborado por: Pérez (2016)

Como se muestra a continuación cada componente

Tabla 9: Matriz de Análisis del Indicador de Empleo

ASPECTO	INDICADOR	BANCOLOMBIA	BBVA
EMPLEO	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores.	* Presenta un crecimiento de su plantilla. * No hay información desagregada del tipo de contrato (termino fijo o indefinido) de la plantilla de la entidad. * Con respecto a la distribución de empleados por región, la entidad tiene operaciones en Antioquia, Bogotá, Caribe, centro y sur del país. Siendo Antioquia y Bogotá las zonas con mayor oferta laboral (41,2% y 25% respectivamente).	* Presenta un crecimiento de su plantilla. * No hay información desagregada del tipo de contrato (termino fijo o indefinido) de la plantilla de la entidad. * Con respecto a la distribución de empleados por región, la entidad tiene operaciones en 23 regiones del país; sin embargo, el 55% de los empleos ofrecidos se concentran en la capital. * Se registra un incremento en su plantilla del 32,14%, pasando de 4.284 empleados en el 2009 a 5.661 en el 2010, la edad promedio se mantiene constante en 37 años.
	LA2 Rotación	* Presentan el promedio de tiempo de permanencia de los empleados en la corporación (8,6 años para mujeres y 10,7 años para hombres). * No reporta la rotación media de los empleados, ni cuantos dejaron su empleo en el año objeto del informe. Por lo tanto, no se tienen datos de la rotación por edad, sexo y región.	* No hay información con respecto a la rotación media de empleados. Hay desglose del total de los empleados por rangos de edad y categoría profesional, pero no se encuentra desagregada la rotación media de empleados por edad, región y sexo. * El rango de antigüedad de los empleados se concentra entre 1-5 años con un 23.3%, 10-20 años con un 36,2%. * Se evidencia un descenso del 50% en la antigüedad promedio de los trabajadores pasando de 12,3 a 6,2 años. El 24% de esa diferencia se explica por el ingreso de los nuevos colaboradores (1.377), mientras que se infiere que el 26% restante es explicado por despidos de personas que exceden cierto tiempo de antigüedad, jubilación, entre otras.
	LA3* Beneficios sociales a los empleados de Tiempo Completo.	* Tasas preferenciales para líneas de crédito: vivienda, vehículo, calamidad, educación y consumo (las tasas son menores en casi un 40% con respecto a las tasas de los clientes). El informe muestra un crecimiento en los créditos para vivienda y vehículo y un descenso en el resto, con respecto al año 2009 y 2008. Más de 33% de su plantilla fue beneficiada en el año 2010. * Contribución monetaria a los planes complementarios de salud (más del 60% de sus empleados tienen estos planes). * Seguros de automóviles, vida (patronal), hábitat. * Fondo mutuo.	* No hay información con respecto a algún beneficio social directo en forma de contribución monetaria a los empleados.

Fuente: La responsabilidad social corporativa en banca y propuesta de indicadores.

Elaborado por: Pérez (2016)

Otra clasificación presentada por el análisis propuesto por la GRI un listado de indicadores de una manera específica en su adaptación sectorial para el ambiente financiero según Sarro & Cuesta (2008)

Tabla 10: Indicadores de rendimiento social del suplemento específico para el sector de servicios financieros

Sistemas de Gestión
— CSR1 - Política de Responsabilidad Social (indicador cualitativo) — CSR2 - Organización de la Responsabilidad Social Corporativa (indicador cualitativo) — CSR3 - Auditorías RSC (indicador cuantitativo) — CSR4 - Gestión de cuestiones sensibles. Prevención del blanqueo de capitales — CSR5 – Incumplimiento de Normativas. No conformidades — CSR6 - Diálogo con *stakeholders*
Desempeño social interno
— INT1 - Política de RSC en el seno de la organización — INT2 - Rotación de empleados y creación de empleo — INT3 - Satisfacción del empleado — INT4 - Renumeración de Alta Dirección y Consejo de Administración — INT5 - Retribución variable (Bonus) vinculada a la sostenibilidad — INT6 - Ratio salarial (hombres/mujeres) — INT7 - Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)
Sociedad
— SOC1 - Contribuciones a causas sociales, inversiones en la comunidad. Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo. — SOC2 - Valor económico añadido (EVA)
Proveedores
— SUP1 - Seguimiento de los principales proveedores (productos, exclusión social, etc.) — SUP2 - Satisfacción de los proveedores
Banca al por menor
— RB1 - Aspectos sociales de la Política de Banca Minorista — RB2 - Perfil de la política de financiación — RB3 - Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)
Banca de inversión
— IB1 - Aspectos sociales y medioambientales de la Política de Banca de Inversiones — IB2 - Perfil global de los clientes de Banca de Inversión — IB3 - Transacciones con alto contenido sociomedioambiental
Gestión de Activos
— AM1 - Aspectos sociales de la Política de Gestión de Activos — AM2 - Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad — AM3 – Fomento de la inversión socialmente responsable
Seguros
— INS1 - Aspectos sociales de la Política de Gestión de Seguros — INS2 - Perfil de los clientes — INS3 - Marketing responsable y reclamaciones de clientes — INS4 - Seguros con matices de sostenibilidad

Fuente: Sarro & Cuesta (2008)

Elaborado por: Sarro & Cuesta (2008)

Los indicadores vigentes en el país y a los cuales están regidas las cooperativas del Ecuador para poder evaluar, el desarrollo de las operaciones diarias según (sifoif, 2008) nos muestra a continuación:

Tabla 11.- Indicadores financieros cooperativos

Indicador Financiero	**Concepto**
Suficiencia Patrimonial	Es la relación porcentual de cobertura que tiene una entidad financiera de los posibles riesgos ponderados de sus partidas de activo, sensibilizadas con partidas no asignables y de riesgo inherentes de la actividad.
Estructura y calidad de activos	Este indicador es relevante porque a la medida que una cooperativa presente un porcentaje muy por encima del valor promedio del sistema estará indicando que sus recursos captados no son utilizados para realizar intermediación financiera sino para realizar otras operaciones no relacionadas al negocio tradicional de la cooperativa.
Índices de Morosidad	Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica
Cobertura de provisiones para cartera improductivo	Miden el porcentajes de las provisiones constituidas con respecto a la cartera improductiva bruta, éstos índices se computan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.
Eficiencia Microeconómica	Este indicador muestran los costos asociados con la magnitud de los activos administrados y la eficiencia del gasto vinculada con el manejo de las cooperativas.
Rentabilidad	Los indicadores de rentabilidad buscan medir la capacidad de una entidad financiera de generar ingresos para expandirse, mantener una posición competitiva en el mercado, reponer y aumentar sus fondos patrimoniales.
Intermediación financiera	Miden la rentabilidad estimada de la entidad originada en las cooperativas de intermediación financiera con relación al patrimonio promedio y el activo promedio.

Eficiencia Financiera	Se observa la optimización del manejo de los riesgos, el cumplimiento y el control para poder establecer un entorno sostenible y eficiente en costos bajo los requerimientos actuales siendo flexibles en cuanto a cambios regulatorios futuros.
Rendimiento de cartera	Es donde se reagrupan todos los activos bajo manejo, se pueden obtener distintas medidas de desempeño como para saber si se está logrando una tasa aceptable o no, siempre en relación a su riesgo.
Liquidez	Permite relacionar las captaciones con las colocaciones. Mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad
Vulnerabilidad del patrimonio	Permite determinar la debilidad en el patrimonio de las instituciones financieras, a razón de los riesgos en el retorno de las colocaciones crediticias que presentan morosidad y cuyo monto excede las provisiones para contingencias.

Fuente: (sifoif, 2008)

Elaborado por: Pérez (2016)

2.3. Preguntas Directrices

2.3.1. Hipótesis

La aplicación de los valores y principios de la Economía Social y Solidaria inciden en la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, debido a que el diseño de investigación utiliza una herramienta numérica como es la estadística para comprobar hipótesis relacionales entre las variables de estudio. Como lo mencionan Sampieri, Hernandez, Collado, & Baptista (2010), este enfoque es secuencial y probatorio, lo que sugiere que cada etapa preceda a la siguiente y no eludir sus pasos ya que exige un orden riguroso. De igual manera Gómez (2008) respecto a este enfoque de investigación sugiere que "parte de una idea que se va acotándose de una vez delimitada, se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica".

Por lo antes mencionado la presente investigación dispone de una planificación secuencial de pasos, que nos permiten analizar las conjeturas, contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente confiando en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en la población objeto de estudio.

3.1.2. Modalidad de investigación

Existen diferentes criterios en cuanto a los tipos de investigación, aquí se debe asumir aquella que permita la ubicación de la metodología seleccionada en cualquiera de las tipologías propuestas.

3.1.2.1. Observacional

Trata de estudios donde el investigador no manipula deliberadamente las variables, es decir solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Los estudios observacionales o también conocidos como no experimentales no generan contextos, sino que observan los ya existentes que no han sido voluntariamente provocados por el investigador ya que las variables ocurren independientemente y no existe la posibilidad de manipularlas. (Sampieri, Hernández, Collado, & Baptista , 2010)

Con esta modalidad de investigación en el presente estudio los sujetos a ser investigados de acuerdo a la población corresponden a 632 socios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador. Por ende se pretende caracterizar a los principios y valores de la Economía Social y Solidaria en la situación financiera de las cooperativas; midiendo el grado de aplicación de los valores y principios para analizar el impacto de la aplicación de los principios y valores de la Economía Social Solidaria en la situación financiera de las cooperativas del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador

3.1.2.2. Prospectivo

En su publicación el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación Productiva de Argentina, (2009) alude que en la metodología prospectiva trata de construir múltiples historias, denominadas escenarios, que describen distintos modelos verosímiles sobre el futuro mismas que no se conciben extrapolando datos del pasado sino mediante un proceso interactivo que combinan análisis con percepción. Es decir, ser capaces de pensar que también lo imposible es una posibilidad y aceptar que la única estabilidad está en aceptar la incertidumbre.

En la presente investigación se realizará encuestas con el propósito de obtener información de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 y de esta manera poder enmarcar posibles escenarios de acción a futuro que permitan a la SEPS poder realizar mecanismos de control para verificar dicho cumplimiento y a las mismas cooperativas determinar su situación en lo referente a la Responsabilidad Social.

3.1.2.3. Transversal

Samperi, Hernandez, Collado, & Baptista (2010) manifiestan que este tipo de investigación recolecta datos en un solo momento (en un tiempo único) con el mero propósito de describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Este tipo de investigación permitirá estimar la magnitud y distribución de las variables objeto de estudio en la unidad investigada admitiendo conocer a todas las cooperativas del segmento 1 de la zona 3 con una cierta condición en un momento dado, sin importar por cuanto tiempo mantendrán esta característica ni tampoco cuando lo adquirieron.

La ejecución de este tipo de investigación se efectuó mediante un cuestionario de encuesta aplicado a los 632 socios (San Francisco, Mushuc Runa, Cámara de comercio de Ambato, Oscus) de las cooperativas del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador, las mismas que se aplicaron del 13 al 17 de junio del 2016.

3.1.2.4. Analítico

La investigación analítica es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un

contexto en particular. Este tipo de investigación implica la manipulación de variables especificas pero no directamente; sino, mediante un procedimiento de selección.

Se aplica este nivel de investigación para detectar las relaciones que existe entre las variables involucradas, que en nuestro caso son los valores y principios en la economía social y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito y su impulso en las finanzas populares.

En la presente investigación se efectuará un análisis entre las variables antes mencionadas con el propósito de determinar las posibles relaciones entre ellas y que permitan llegar a conclusiones sobre los valores y principios en la economía social y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito y su impulso en las finanzas populares de la zona 3 del Ecuador.

3.1.3. Nivel de investigación

Los estudios relacionales se distinguen porque evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esa naturaleza en una única investigación. (Sampieri, Hernández, Collado, & Baptista , 2010)

Se empleará un nivel de investigación relacional en la investigación para determinar cómo se relaciona la importancia de los principios y valores sociales en las cooperativas de ahorro y crédito

3.2. Población, muestra, unidad de investigación

Para la presente investigación se ha considerado como unidad de investigación a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del

Ecuador. Para los cual ingresamos a la página publica de la SEPS en el cual se obtuvo un archivo .xls donde se encuentran todas las cooperativas del ecuador distribuidas por segmentos, se procedió a filtrar para obtener las cooperativas del segmento que se requería analizar que en este caso fue el segmento 1 con la totalidad de 5 cooperativas que son El Sagrario, Cámara de Comercio, San Francisco, Mushuc Runa y Oscus

De las cuales se pudo aplicar a 4 cooperativas de las anteriores mencionadas debido a que la cooperativa El Sagrario manifestó que por problemas internos no se podrá aplicar ninguna encuesta. Por esta razón se decidió aplicar a las 4 cooperativas de las cuales se obtuvo la autorización respectiva de gerencia. Realizando la muestra por la magnitud de la población a 750 encuestados repartidas en 30 encuestas a las 25 agencias de las 4 cooperativas con la autorización. Sin embargo al aplicar las encuestas se tuvieron algunos inconvenientes como: términos desconocidos, no existió colaboración por los socios, desconocimiento y miedo. Teniendo al final un índice de respuesta del 84.27% que equivalen a 632 encuestas válidas.

3.3. Operacionalización de las variables

3.3.1. Variable Independiente: Valores y Principios de la ESS

Tabla 12 Operacionalización Variable Independiente

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Se entiende como el conjunto de creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos. Como Partido Socialdemócrata, somos un movimiento político que lucha por la libertad, la justicia social, la igualdad y la solidaridad en nuestro país y en el mundo. Nuestra meta es un país en paz, en el que puedan realizarse estos	Principios	Un principio es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr un propósito.	Aplicación de la Gestión Democrática	Su cooperativa ha realizado votaciones democráticas para la elección de representantes	Dicotómica Nominal	T:Encuesta I: Cuestionario a los socios de la cooperativa
			Nivel de aplicación de la Ayuda Mutua	Indique con una X los servicios los servicios internos y externos financieros y no financiero que le brinda la cooperativa	Dicotómica Nominal	
				Cómo cree usted que la gente se da cuenta si una cooperativa aplica el principio de Responsabilidad Socia	Politómica Ordinal	
			Nivel de importancia del comercio justo	Usted considera que los intereses pagados por la cooperativa en relación a sus depósitos a la vista y depósitos a plazo son	Politómica Ordinal	

valores fundamentales, en el que cada individuo pueda vivir una vida plena desarrollando su personalidad y sus capacidades, y en el que los derechos humanos y civiles estén amparados en el marco de una sociedad democrática."				Cree usted que puede influir como socio la manera como la cooperativa es socialmente responsable.	Politómica Ordinal	
				¿Ha considerado en retirar su dinero de la cooperativa por NO ser socialmente responsable?	Dicotómica Nominal	
			Nivel de importancia del consumo ético	Qué es lo que más valora usted del personal al momento de realizar un crédito, inversión o depósito a la vista	Politómica Ordinal	
				La relación entre los créditos que ha requerido y el interés pagado	Politómica Ordinal	
	Valores	Es el componente principal para mantener buenas y armoniosas relaciones sociales, lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella.	Nivel de aplicación de la Honestidad	La imagen de la cooperativa que usted es socio le parece	PolitómicaOrdinal	
				Mencione dos cooperativas que usted no considere socialmente responsables	Politómica Ordinal	
			Nivel de la aplicación de la transparencia	La Ley de Economía Social Solidaria vigente en el país contiene principios fundamentales, según su criterio evalúe éstas según el grado de importancia que consideran que tienen	Politómica Ordinal	

				¿Uno de los principios de la Ley de Economía Social Solidaria es la Responsabilidad Social, con cuál de los siguientes conceptos o ideas asocia mejor dicho principio?	Politómica Ordinal	
				¿Está de acuerdo con que las cooperativas que practican responsabilidad social lo den a conocer a través de campañas masivas de publicidad?	Politómica Ordinal	
				Mencione dos cooperativas que usted considere socialmente responsable	Politómica Ordinal	
			Nivel de aplicación de la responsabilidad social	¿De los siguientes créditos cual considera usted que le ha brindado mayor beneficio a su diario vivir?	Politómica Ordinal	
				¿En cuál de los siguientes ámbitos o grupos de personas debería enfocarse principalmente el principio de Responsabilidad Social?	PolitómicaOrdinal	

				Cuál es la importancia que la cooperativa da al sector vulnerable sin presentar alguna discriminación al momento de brindar sus servicios	Politómica Ordinal	
				Usted seria socio de otra cooperativa, solo porque esta realice prácticas sociales.	Dicotómica Nominal	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

3.3.2. Variable Dependiente: Finanzas Populares

Tabla 13 Operacionalización Variable Dependiente

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Utilizan herramienta financiera para conseguir el desarrollo equitativo y sostenible de la población excluida de financiamiento, con criterios de solidaridad. También conocida como banca social, sostenible, alternativa o responsable, combina beneficios sociales y medioambientales con la rentabilidad económica, como un componente ético.	Indicadores de liquidez	Se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo.	Liquidez	Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	Numérica Porcentual	T: Observación I: Listado de Verificación de Balances Financieros 2013 - 2016
	Indicadores operacionales o de actividad	Se utilizan para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se utiliza un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).	Análisis de la eficiencia Microeconómica	Gastos de operación estimados / Total activo promedio	Numérica Porcentual	
				Gastos de operación / Margen financiero	Numérica Porcentual	
				Gastos de personal estimados / Activo promedio	Numérica Porcentual	
			Eficiencia Financiera	Margen de intermediación estimado / Patrimonio promedio	Numérica Porcentual	

				Margen de intermediación estimado / Activo promedio	Numérica Porcentual	
	Indicadores de rentabilidad	Son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades.	Rentabilidad	Resultados del ejercicio / Patrimonio promedio	Numérica Porcentual	
				Resultados del ejercicio / Activo promedio	Numérica Porcentual	
			Rendimiento de la Cartera	Rendimiento de la cartera por vencer total	Numérica Porcentual	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Pérez (2016)

3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Para la estructura de la presente investigación se utilizó información de fuentes primarias que se recolectó a través de encuestas aplicadas a los socios de las cooperativas del segmento 1 de la zona 3. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante los días 13 al 17 de junio del 2016. Para poder preceder a la aplicación de las encuestas se realizó los oficios correspondientes, dirigidos a los gerentes generales de las cooperativas. Los que nos encaminaron con las personas responsables de la responsabilidad social de cada una de las entidades financieras. El tiempo estimado de cada encuesta fue en promedio de 10 a 20 minutos. La aplicación del cuestionario fue auto administrado a los socios de las cooperativas del segmento 1 de la zona 3 y en los casos que ameritaba realizar alguna aclaración se lo hacía por parte del encuestador.

Una vez recolectada la información se procedió a codificar cada encuesta con un número secuencial, posteriormente ingresarlo al paquete estadístico SPSS (Statical Software for Social Science) versión PASW Statics 18.0 para Windows. Con la ayuda del software se pudo obtener tablas de frecuencias, gráficos con descripción estadística. De igual manera con el uso del software se realizó el cruce de las variables de estudio para analizar su asociación mediante la prueba estadística de correlación Spearman.

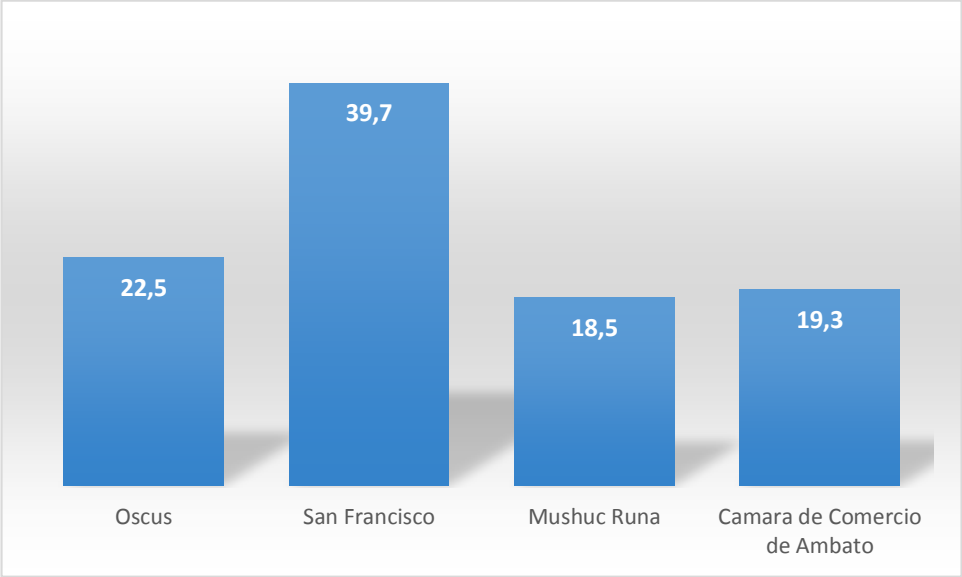
CAPÍTULO IV: Resultados

4.1. Principales resultados

A continuación se presenta los principales resultados de la presente investigación:

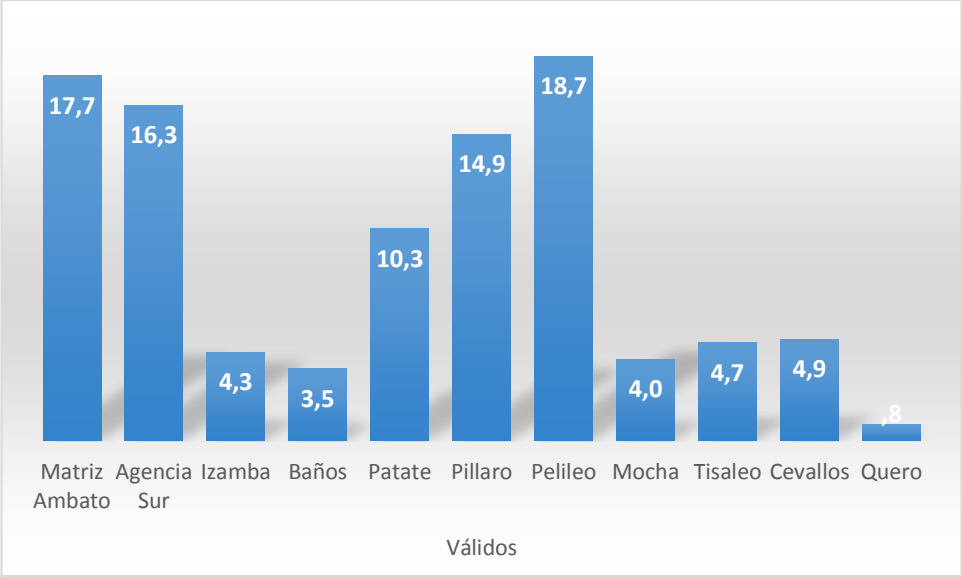
El desgaste en el desarrollo económico capitalista, ha hecho que las empresas y corporaciones que no realizan actividades de acumulación de capitales, dirijan todas sus fuerzas a la construcción de un nuevo sistema de desarrollo social. (Aguilera, 2014) Esto ha generado la creación de las cooperativas por tal motivo se ha ejecutado el análisis de cumplimiento de sus valores y principios en cada una de ellas, según la visión de cada uno de los socios. Tomando como muestra el segmento 1 de las cooperativas de la zona 3 del Ecuador, primero analizamos cual es la cooperativa que se ha desarrollado más en el enfoque de territorio dándonos como resultado que la cooperativa con más cobertura de la zonal 3 es la cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco pues contiene el 39.7% correspondiente a 251 encuestas de toda la muestra total de 632 extraída para el análisis. Principalmente esta cobertura se da en los cantones de Ambato con el 38% entre las matrices y las agencias ubicadas al sur de la ciudad y seguida del cantón Pelileo con 18.7%; cabe recalcar que la mayoría de las opiniones vertidas son del género femenino con 349 encuestas lo que es en forma porcentual el 55.2% más de la mitad de las encuestas como podemos visualizar a continuación

Gráfico 14: Porcentaje de cobertura de las agencias de las cooperativas territorialmente



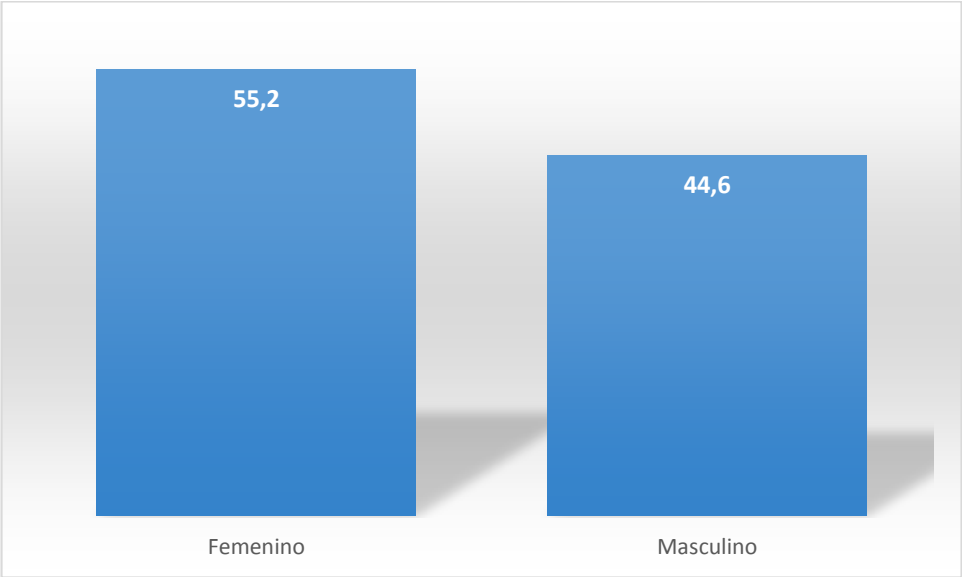
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Gráfico 15: Porcentaje de cantones con mayor presencia de cooperativas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

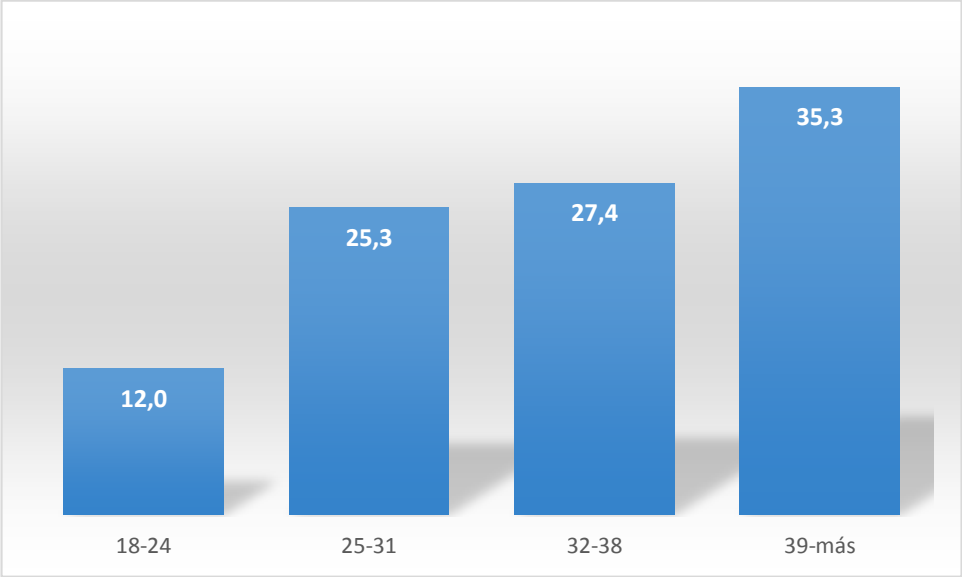
Gráfico 16: Porcentaje de genero de los cuenta ahorristas de las cooperativas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

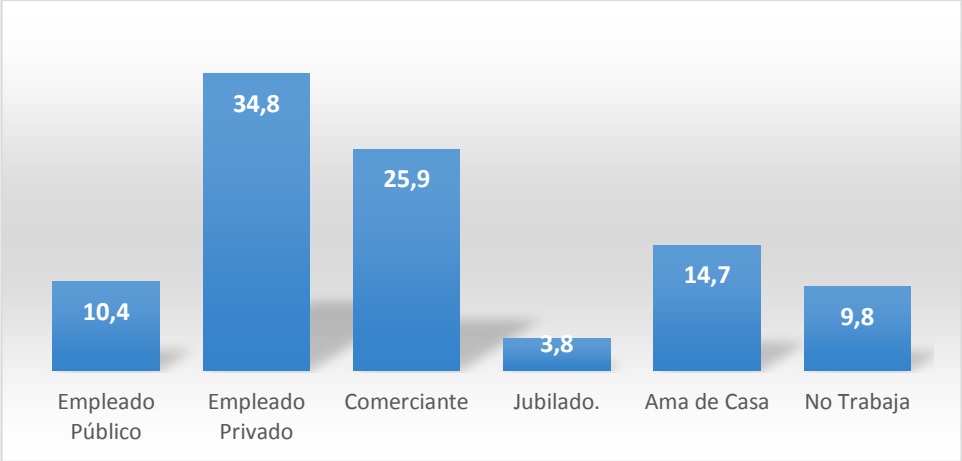
A más de esto se ha podido determinar que las personas que prefieren este nuevo sistema financiero denominado como cooperativas de ahorro y crédito son las personas de más de 39 años pues del 100% el 35.3% pertenece a este grupo, siendo empleados del sector privado el 34.8% y comerciantes el 25.9% con lo cual hemos podido identificar que la región centro se caracteriza por la amplia capacidad de comercio y ahorro femenino. Lo que se puede observar a continuación:

Gráfico 17: Porcentaje de socios que ahorran por edad



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Gráfico 18: Porcentaje de socios que ahorran por actividad económica

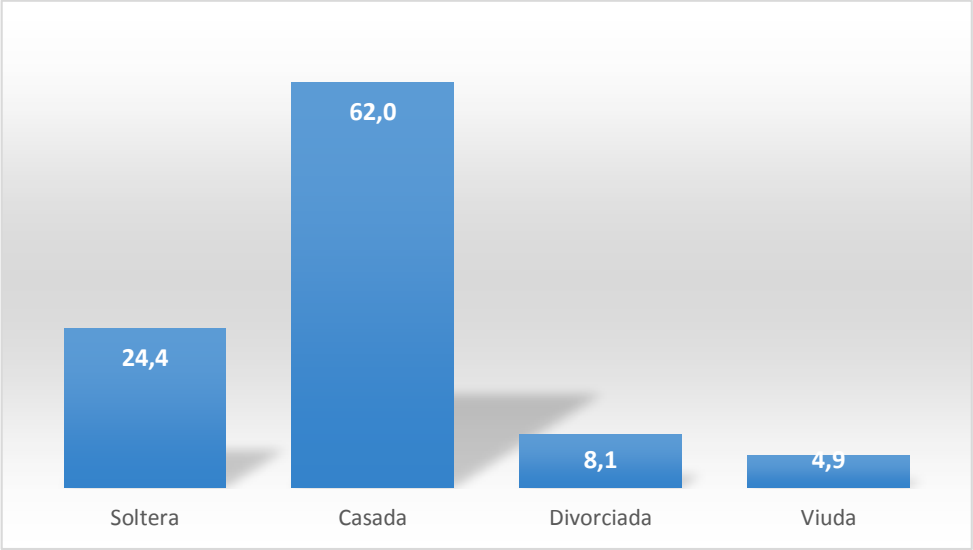


Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

La mayoría de las personas que deciden dejar su dinero en las cooperativas son casadas con una preparación de nivel secundaria.

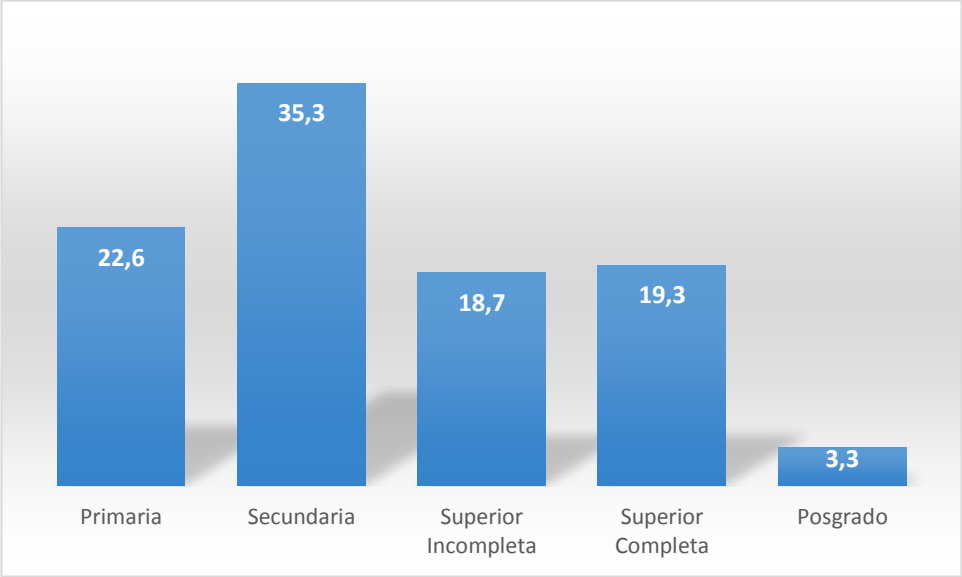
La población que decide dejar sus finanzas en dichas entidades, son personas con estudios medios en una edad de 40 años con trabajos no relacionar con el estado, debido a que quieren forjar su economía en un sistema financiero social para las cooperativas de ahorro y crédito, para que sus valores generados se conviertan en ayuda a los demás. (López A. , 2013)

Gráfico 19: Porcentaje de socios que ahorran por estado civil



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Gráfico 20: Porcentaje de socios que ahorran según su nivel de estudio



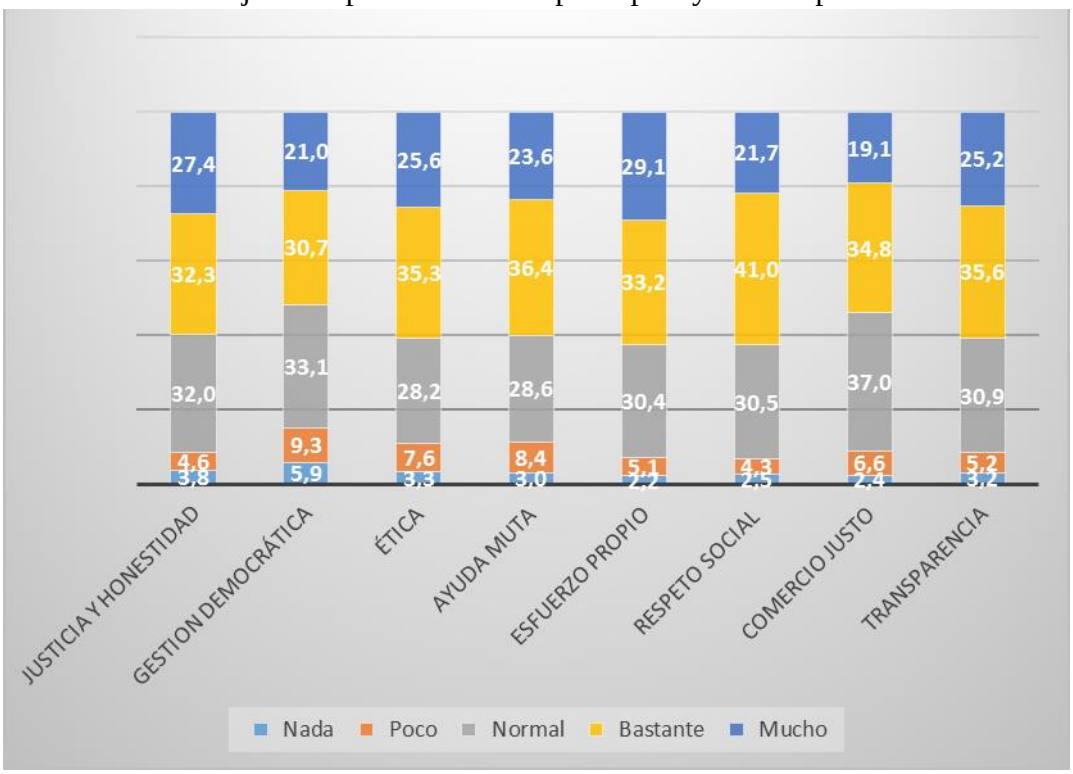
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

El análisis se ha realizado enfocándonos en los principios y valores de la responsabilidad Social Solidad, en lo cual podemos observar que el principio más importante para los socios es el esfuerzo propio, teniendo una concordancia con lo que menciona Coraggio en el 2011 extraído por Guerra y otros (2014) afirmando que

> los valores fundamentales sobre los cuales descansa la economía social y solidaria son: cooperación fundamentada en la necesidad de la integración y ayuda mutua, reciprocidad ejercida mediante la simetría de la organización, redistribución que se ve necesitada de cierto grado de centralidad, la administración doméstica con alta influencia de la autarquía, así como por la necesidad del intercambio más o menos regulado, la planificación de todo lo complejo y aquello que afecte a la mayoría de la población, y la solidaridad "democrática" de la que habla J.L. Laville3 (2009) -que aparece de forma transversal en todo proceso de economía social y solidaria-.(pág. 26)

Por lo cual nos indica que la economía social solidaria descansa sobre valores fundamentales entre los cuales está la ayuda mutua ratificando con lo dicho por los socios de las cooperativas de la investigación planteada pues la ayuda mutua sobresale para los socios con un 29.1%, resaltando como el principio con mayor importancia para dichas entidades financieras. Pero según otro investigador dentro de la rama social como Mugarra, (2005), ha determinado los principios cooperativos que deben regir son los que nacen en el desarrollo de las labores cotidianas en las organizaciones que están regidas por la ESS y ninguno en particular.

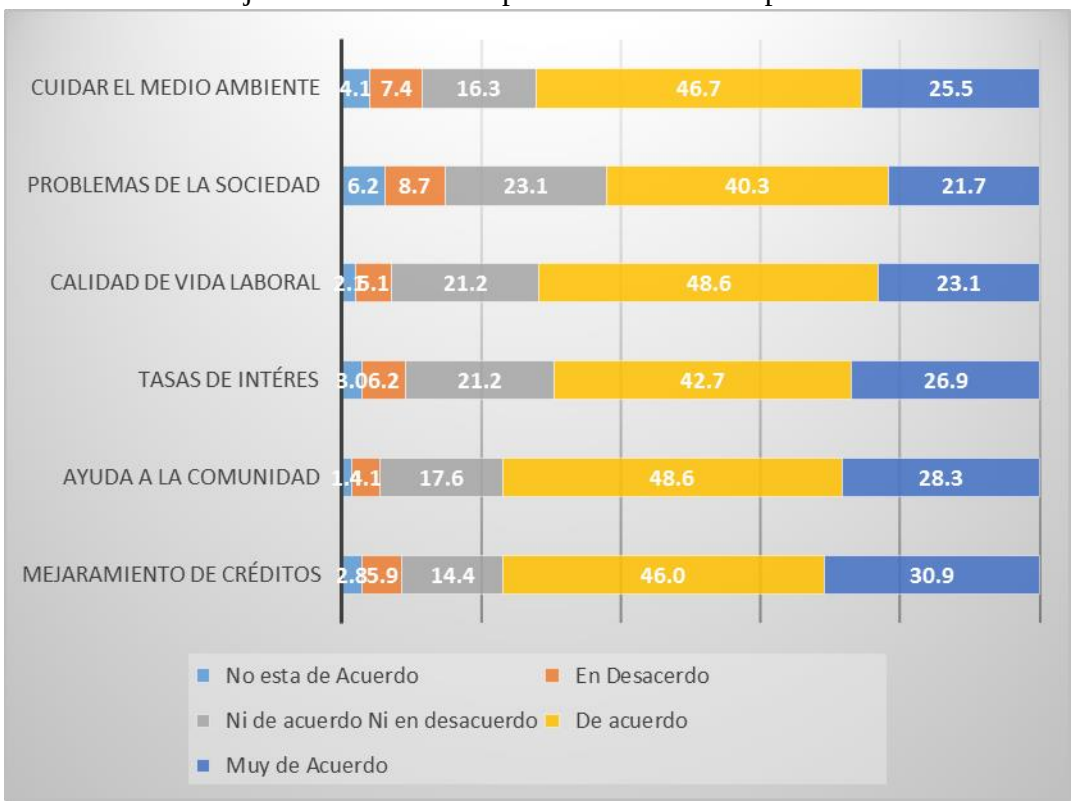
Gráfico 21: Porcentaje de importancia de los principios y valores para los socios



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Una vez identificado con qué principio es primordial para los socios se ha identificado con que acción cooperativa asocian la Responsabilidad Social pues se puede aplicar en varios aspectos como ambiental ayuda a la comunidad y hasta internamente en la ejecución de los créditos brindados, pero según las respuestas entregadas por los socios de las cooperativas analizadas asocia a la RSS con el mejoramiento de créditos con 30.9%, conjuntamente con las tasas de interés con un valor porcentual de 26.9% que va muy de la mano con lo mencionado anteriormente. Esto se puede visualizar claramente a continuación:

Gráfico 22: Porcentaje de actividades responsables de las cooperativas

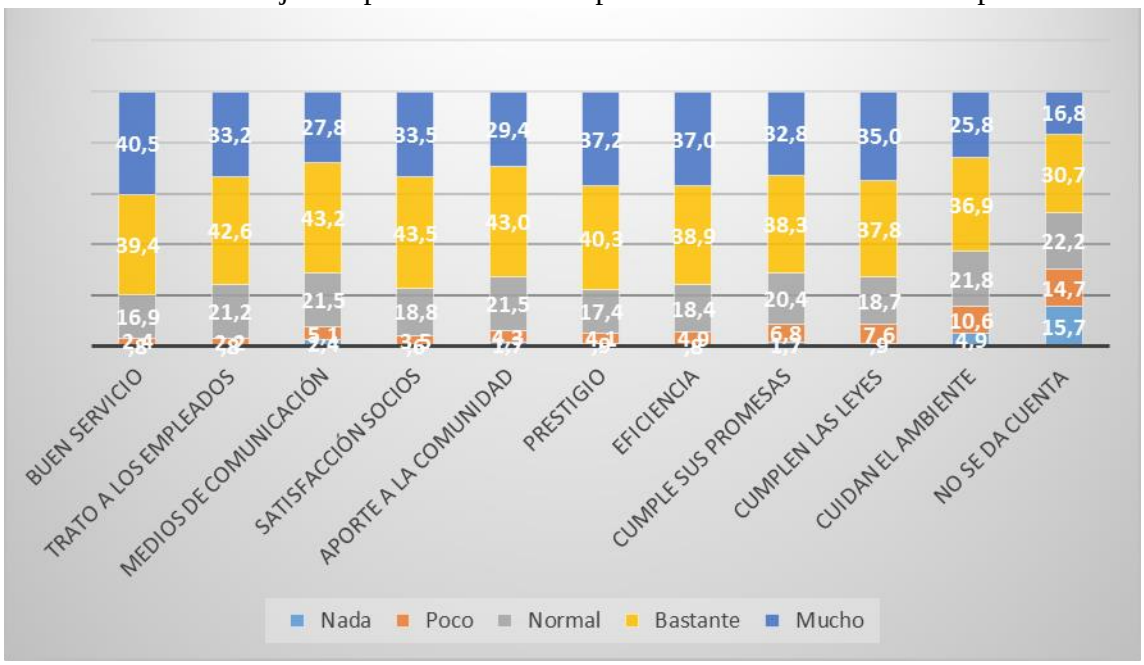


Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Los socios son las personas que pueden percibir de una mejor manera si las cooperativas aplican la RSS es por esto que según la información proporcionada en las encuestas se puede ver que el prestigio con 37.2% es la manera más clara y concisa para que los socios puedan percibir el cumplimiento, debido a que si hablan bien de la entidad es porque están realizando sus actividades de una manera correcta, otra manera muy clara para los socios es la eficiencia de la corporación con el 37% de respuestas favorables para esta alternativa y con las personas que no se dan cuentan no se da cuenta de que si la entidad es o no responsable es la menos población pues corresponde al 16.8%.sin notar de una forma significativa el cumplimiento de las leyes debido que en nuestra investigación se obtiene solamente el 35% lo que contradice lo que estipula Páez diciendo que la normativa que rige nuestra nación tiene un enfoque muy rígido en la cual

todas las disposiciones que dicta emiten un control y regulación para las operaciones de las cooperativas. Las mismas indicaciones que en otras naciones son expresadas como de una forma optativa en la nuestra es obligatoria por lo cual (2014, pág. 50)

Gráfico 23: Porcentaje de aplicación de la responsabilidad social de las cooperativas

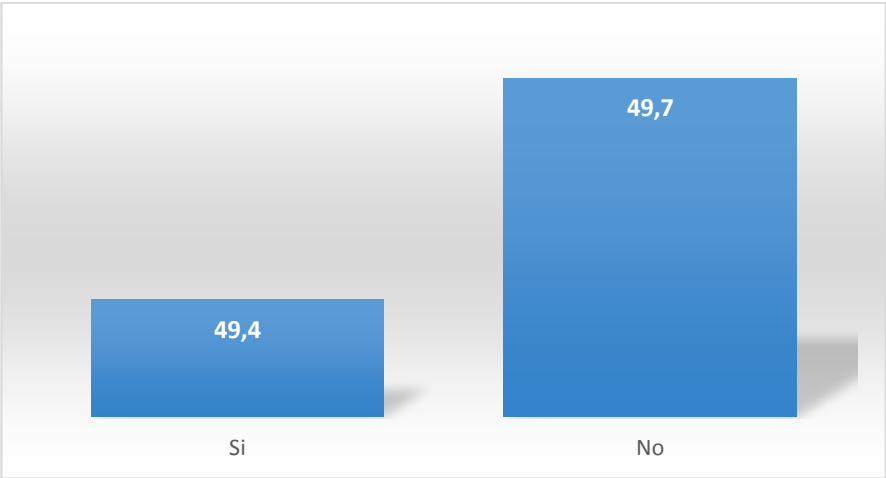


Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Una vez determinando el conocimiento general de los socios sobre la RSS nos enfocaremos en el cumplimiento de los principios y valores de la RSS comenzando con la gestión democrática que se enfoca principalmente si las cooperativas han ejecutado votaciones democráticas al momento de elegir a los representantes que estarán al mando de dichas entidades al momento de la toma de decisiones por lo cual planteada en la investigación la interrogante a los socios que dice si la cooperativa en la cual es socio ha realizado una clase de elecciones para el otorgamiento de representantes los mismos que serán su voz dentro de la entidad la respuesta fue negativa en un 49.4% lo que corresponde a 312 encuestas lo que nos indica que este principio no está siendo ejecutado adecuadamente en las entidades y no está siendo democrática sino tiene un tinte de imposición de las personas que están guiando la entidad o a su vez no se está

promulgando de una manera adecuada la convocatoria para realizar las votaciones. Pero por su parte, Ruiz, Ríos y Tirado (2009) nos dice a partir de 2006, existen cambios significativos en la relación de las entidades con sus grupos de interés; existe ahora una participación bidireccional y de cooperación en la toma de decisiones. Lo que no coincide con los resultados obtenidos con la investigación

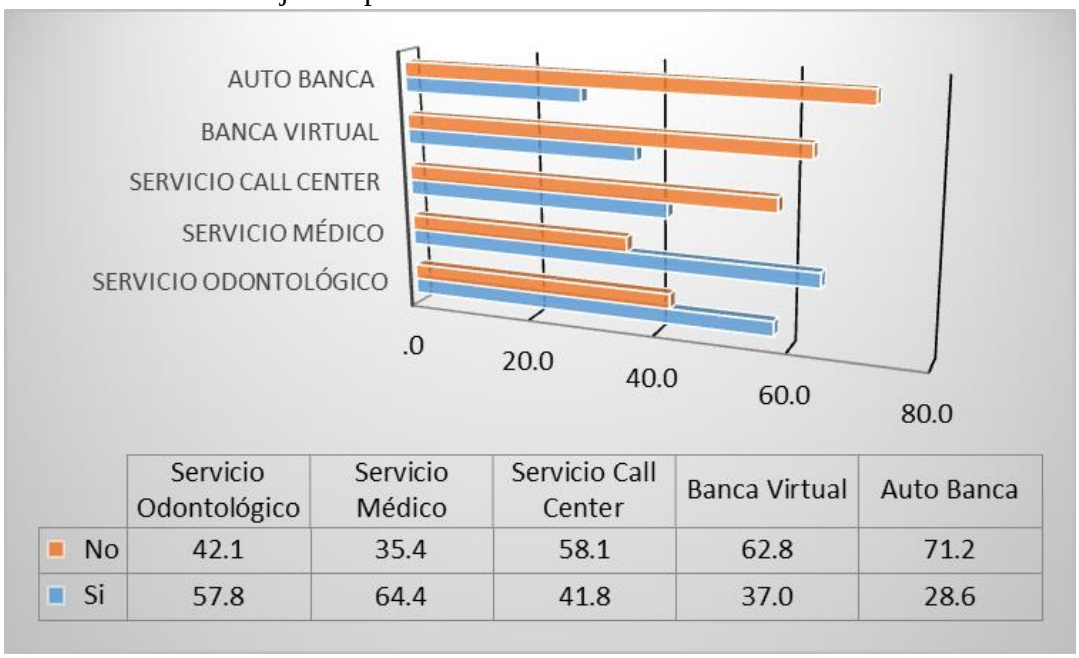
Gráfico 24: Realización de votaciones democráticas para elegir representantes en las cooperativas.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Por otra lado las entidades financieras pueden optar por realizar una contribución a la población y a la vez aplicando el principio de ayuda mutua que es el principio más importante para los socios; en la que la cooperación conjunta le encaminara hacia un desarrollo oportuno por lo cual algunas cooperativas han brindado servicios que incentivan y al mismo tiempo ayudan a los socios, con el estudio realizado se ha podido se ha podido identificar que el servicio financiero más aplicado por las cooperativas es el servicio médico con el 64.4% el mismo que brinda una gran ayuda a todo la comunidad, seguido con el odontológico del 57.8% y con solo 28.6% queda el servicio de autobanco como podemos observar a continuación en el gráfico:

Gráfico 25: Porcentaje de aplicación de servicios financieros

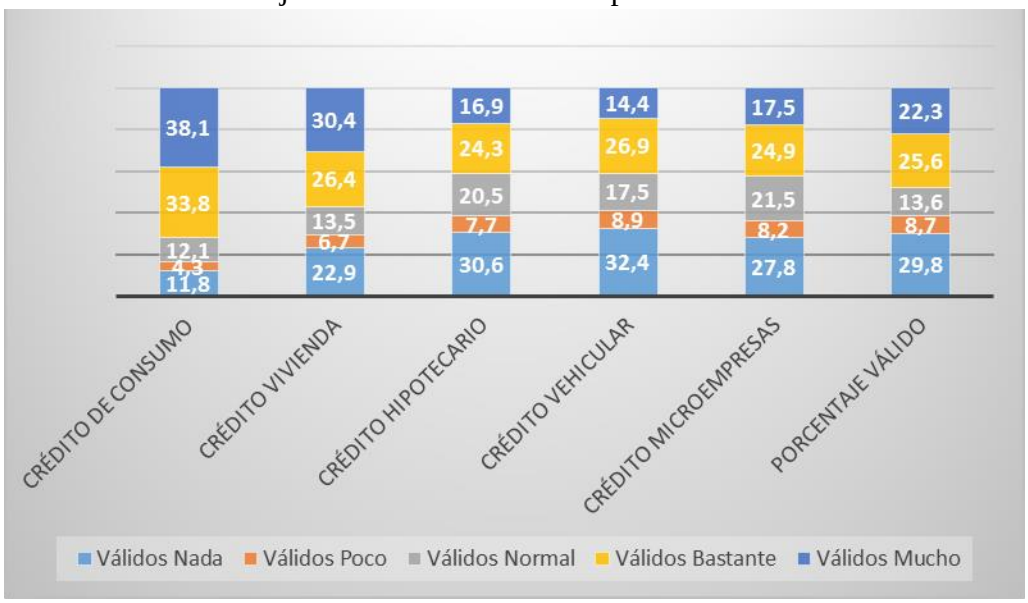


	Servicio Odontológico	Servicio Médico	Servicio Call Center	Banca Virtual	Auto Banca
No	42.1	35.4	58.1	62.8	71.2
Si	57.8	64.4	41.8	37.0	28.6

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Otra manera de percibir la aplicación de la responsabilidad y una de las más fácil de notar es la otorgación de créditos cumpliendo la razón de ser de las cooperativas. Brindado el apoyo a la comunidad tomando como parámetro la utilidad que le han brindado cada uno de los créditos teniendo como resultado que el crédito que ha brindado más apoyo a los socios es el crédito de consumo con un 38.1% seguido con el crédito destinado para la construcción de viviendas con 30.4% lo que se puede observar el desarrollo de las cooperativas debido que la creación de las cooperativas se dio para brindar créditos únicamente al sector campesino para la producción de sus tierras (García & Bakaikoa, 2014) nuevo sistema financiero lo que se puede observar en el siguiente gráfico:

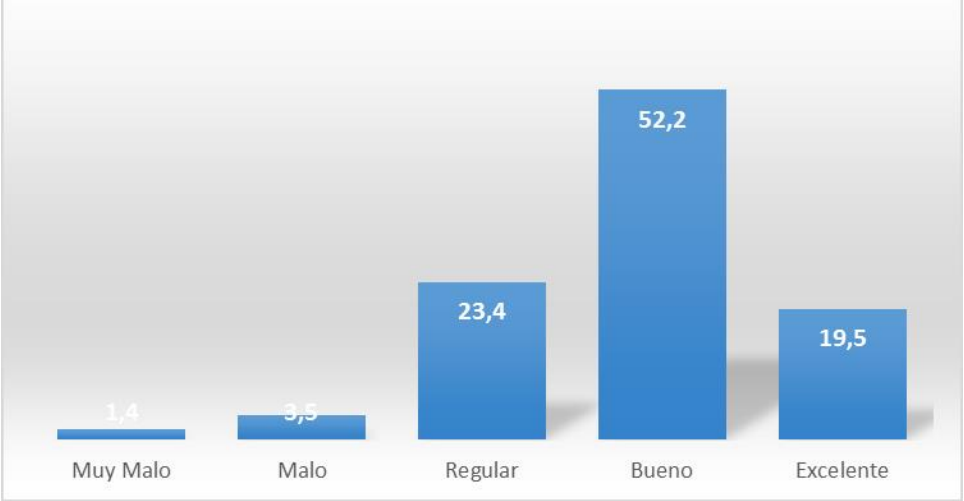
Gráfico 26: Porcentaje de beneficios brindado por los créditos a los socios



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Así, Vigano y Nicolai (2011) analizan cuatro tipos de instituciones financieras europeas, encontrando resultados importantes frente a RSC. Los autores evidencian que esta es percibida por las entidades financieras como un camino que conduce de una etapa de compromiso hacia resultados visibles y sustanciales tanto en el interior como en el exterior de cada entidad. Concordando con lo extraído de la investigación puesto que para los socios los interés que deben pagar una vez obtenido sus créditos en las cooperativas son un factor de compromiso tanto por ellos como por la cooperativa, pero su respuesta fue favorable con el 52.2% correspondiente a la opción de bueno y accesible pero no llega al punto de excelente pues este punto de vista queda en el 19.5% pero con el indicador de bueno se nota que las cooperativas están cumpliendo con el principio de comercio justo lo cual es un indicador importante. Para poder observar de una mejor manera se encuentra el gráfico a continuación:

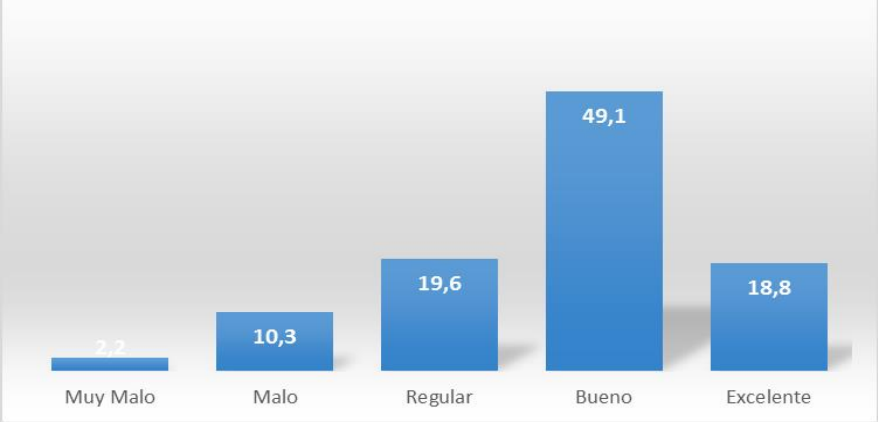
Gráfico 27: Porcentaje de la satisfacción del interés pagado por créditos por pate de los socios



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Por el lado de los intereses es el entregado por parte de la cooperativa a los socios, por sus depósitos a la vista o a plazo fijo. Cumpliendo con el mismo parámetro de los créditos, los socios tienen una visión buena con el 49.1% pero no es mayor medida en lo excelente ya que este solo es el 18.8% como se puede visualizar a continuación.

Gráfico 28: Porcentaje de la satisfacción del interés pagado por depósitos fijos y a la vista por pate de la cooperativa

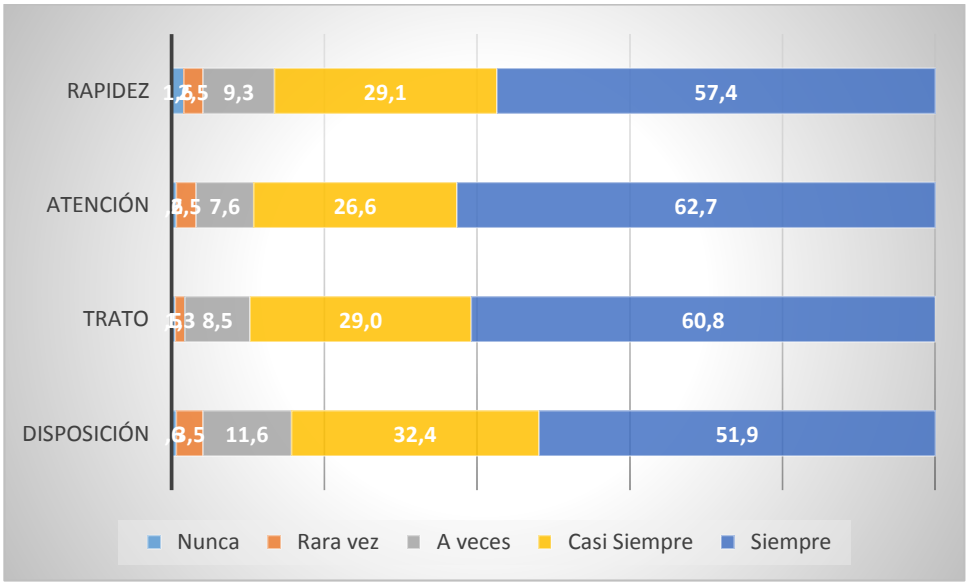


Fuente: Encuestas

Elaborado por: Pérez (2016)

Pero al momento de acceder a los créditos los socios toman en cuenta varios factores del personal que les están atendiendo como el trato la disposición que tiene cada uno de ellos si la atención es buena o mala y la rapidez con la que pueden obtener el crédito pero de estos parámetros lo más relevante según la opinión de los socios es la atención que brinda el personal debido a que esto es importante en un 62.7% seguido del trato pues eso ayudara a un servicio adecuado y en último punto la disposición que les brinda con un 51.9% pues no existe mucha diferencia entre el uno y otro debido a que todo es importante y ayuda a una excelente atención en concordancia con lo analizado por Mendoza & Hernandez (2013) menciona el incremento de **los niveles de placer, correspondencia, compromiso y confianza de los trabajadores, l**as acciones que realicen las cooperativas debe promover la permanencia y el bienestar del público.

Gráfico 29: Porcentaje de lo toma encuentra el socio al momento de acceder a un crédito

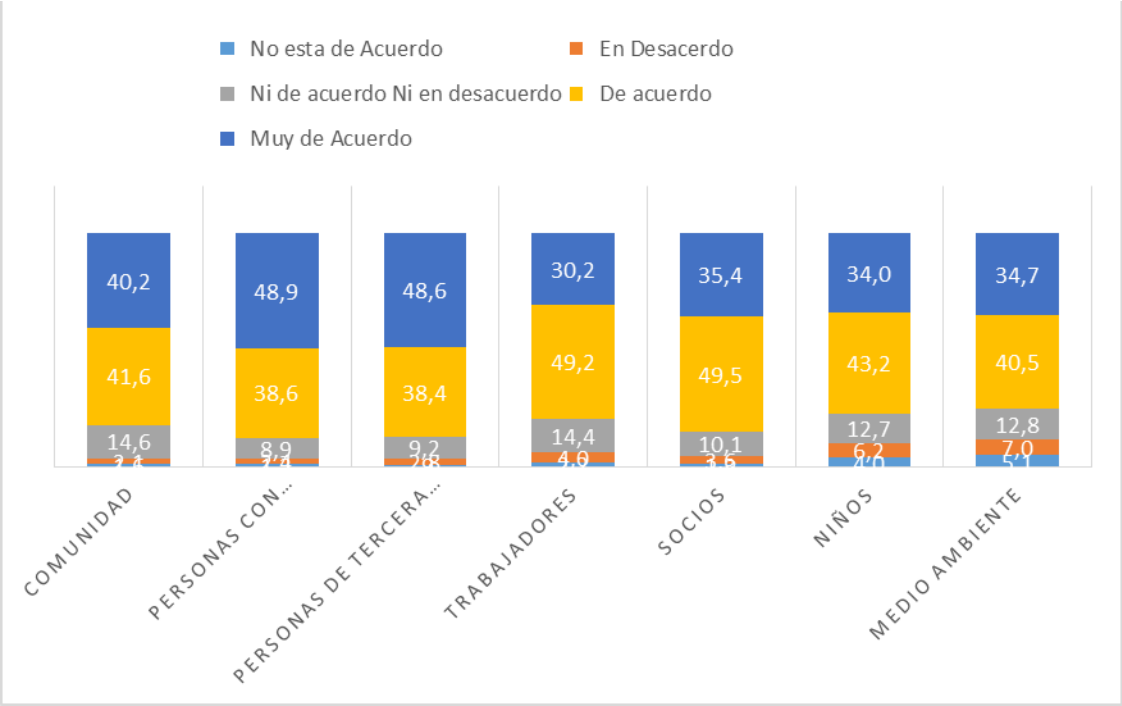


Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Todos los servicios prestados por las cooperativas deben enfocarse a la comunidad que se encuentran en su alrededor pero con más atención a los sectores que son conocido como vulnerables. Según los socios de las diversas cooperativas que se está realizando la investigación el sector que necesita más atención, son la personas con discapacidad con

un 48.9% debido que es un sector vulnerable por lo cual necesitan de una ayuda particular por parte de las entidades, seguido por las personas de la tercera edad debido a que son personas que están siendo olvidadas y las cuales necesitan de apoyo importante.

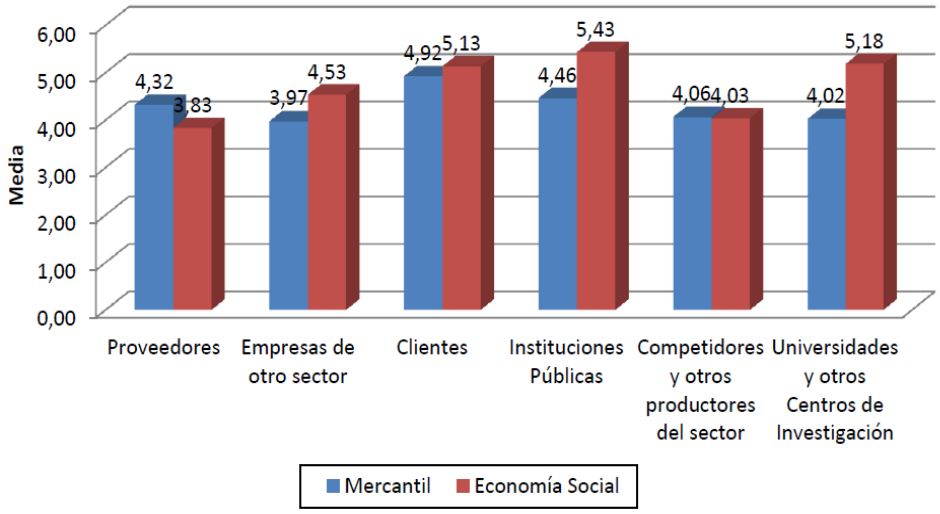
Gráfico 30: Porcentaje de los grupos de la población que se debe enfocar la responsabilidad social



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Mientras que según el estudio realizado por Muñoz, Laborda & Briones (2014) determina que el sector en el que se debe poner más atención la responsabilidad social en latinoamericano son las instituciones públicas y los clientes o socios como se ve en el grafico a continuación.

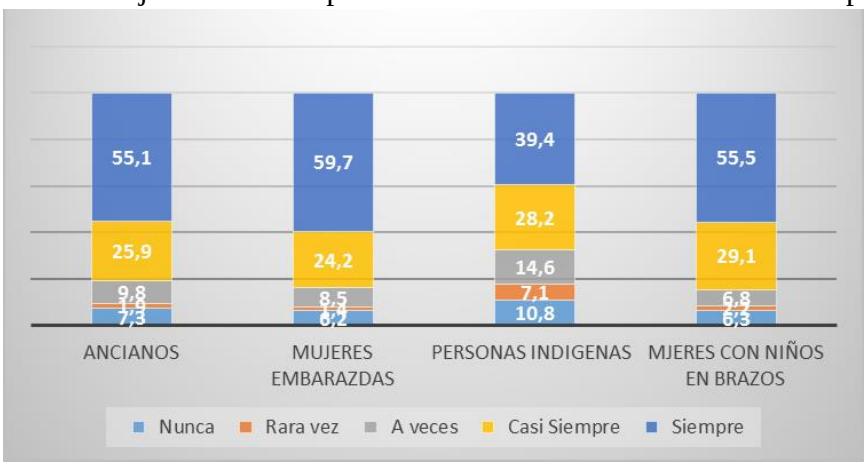
Gráfico 31: Cooperación con grupos de Interés



Fuente: (Muñoz & Antoño, 2014)

De otro lado, Achua (2008) evidencia los avances en RSC en los bancos nigerianos. Iniciativas como el patrocinio de estudios a población vulnerable, la promoción del deporte y la creación de centros de capacitación, resumen inversiones cercanas a los 1,44 millones de dólares entre los años 2000 y 2002. Del mismo modo la investigacion que hemos realizado nos indica que las cooperativas tienen principal atención a los sectores identificados como vulnerables. Los socios que son un ente observador a identificado que el mejor servicio se le presta a las mujeres embarazadas con un 59.7% seguido por los ancianos con un 55.1 y en último lugar las personas indígenas ya que no les consideran como parte de la población que necesiten de una atención con privilegios como se puede visualizar claramente en el presente grafico

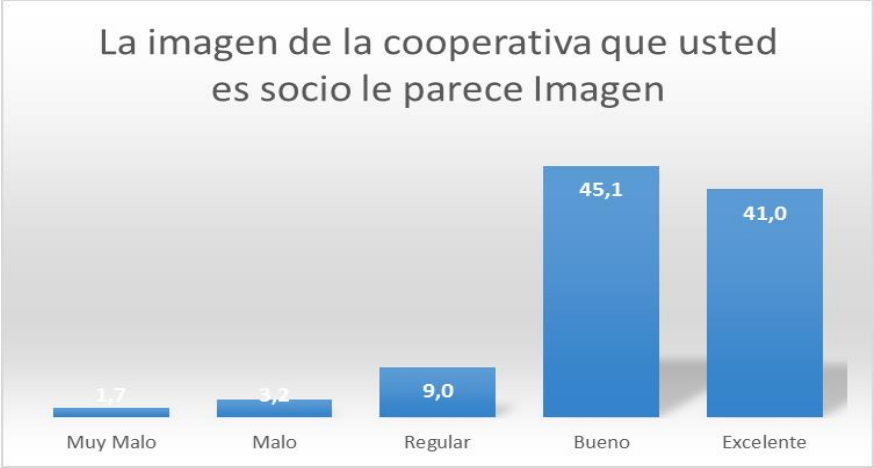
Gráfico 32: Porcentaje del servicio prestado a los sectores vulnerables de la población



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

La imagen que presenta las cooperativas hacia los socios es un parámetro importante es la visión que tienen los mismos de la cooperativa en donde son socios y está dejando todo su dinero. Lo cual según las respuestas de la investigación los socios tienen una imagen buena con un 45.1% de las cooperativas financieras y excelente en un 41% lo que es adecuado y esto ayuda al desarrollo tanto para la cooperativa como para la comunidad

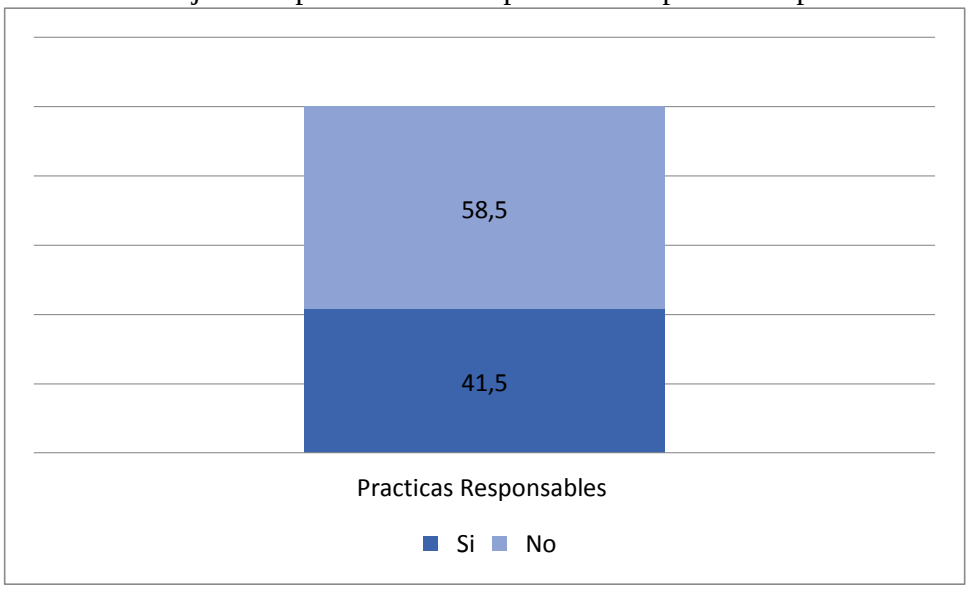
Gráfico 33: Porcentaje de la imagen que tienen los socios de las cooperativas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Las personas por desconocimiento no se enfocan en la visión social para dejan su dinero en tal o cual empresa y por el pensamiento capitalista que tiene un desarrollo globalizado en el mundo es por esto que según lo investigado no es un componente pues lo primordial es si las tasas de interés son favorables y accesibles para los socios y no mira en la ayuda que le brinda a la comunidad. En concordancia con lo dicho por Larrache (2009) que en su estudio revela que la responsabilidad social es un concepto no muy difundido en las instituciones financieras argentinas. Se encontró que el 55% de las entidades no realiza ninguna práctica vinculada a la RSC, y solo el 8% de las entidades tiene una planeación estructurada frente a la RSC. El autor concluye sobre la importancia de avanzar en prácticas que beneficien a las entidades y a los stakeholders con miras a un sistema financiero argentino sustentable.

Gráfico 34: Porcentaje de importancia de las prácticas responsables para los socios

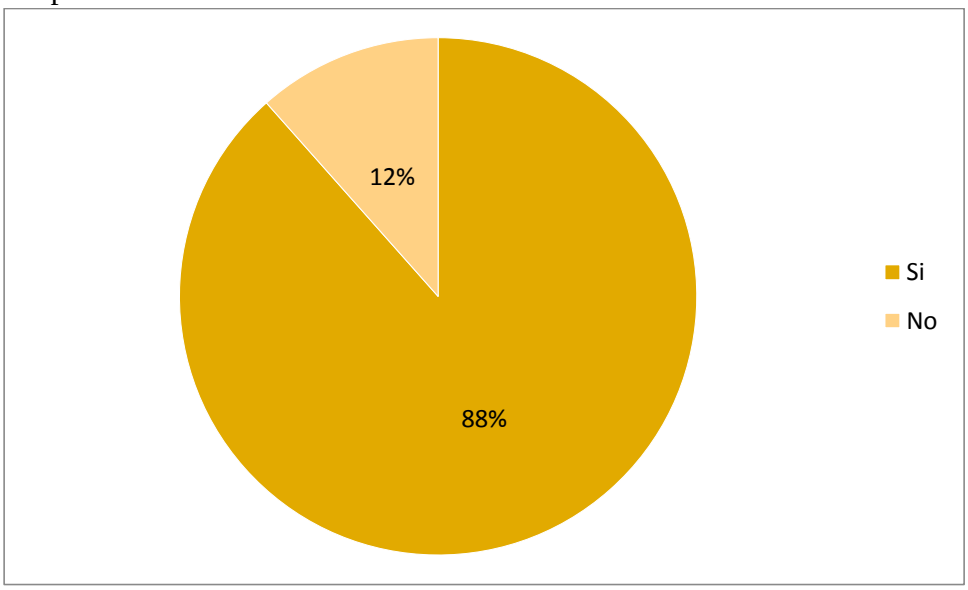


Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Es por esto que todo debe ser difundido por medios de comuicación para el conocimiento de los socios y asi poder implsar una cultura responsable lo que esta siendo afirmado por los socios los cuales respondieron de una forma favorable con un 88% lo cal demuestra que la gente prefiere que lo realizado por las entidades sea difundido para su conocimiento y su posterior utilizacion.Lo que esta de acuerdo con lo

que dice (Paez, 2014) todas las entidades deben realizar la presentación de balase social. Pues de esta manera se puede evaluar el cumplimiento de sus principios y valores de la responsabilidad social implantados. Exponiendo públicamente sus acciones responsables.

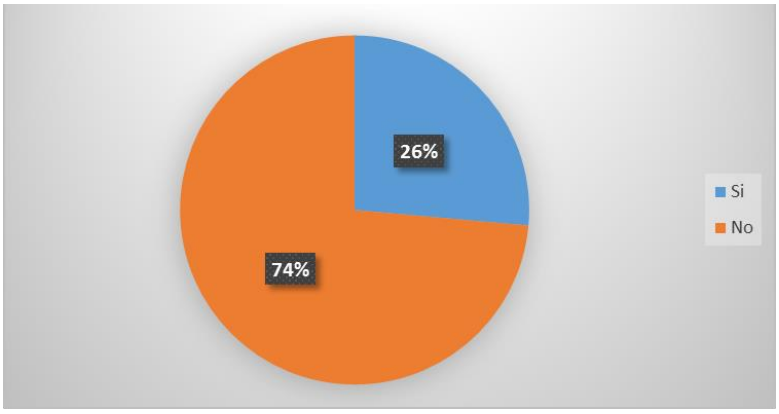
Gráfico 35: Porcentaje de importancia de publicar las actividades responsables de las cooperativas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Como hace mención el gráfico anterior hace referencia que los socios no retirarían su dinero en un 74% si una cooperativa no realiza acciones responsables debido a que los pensamientos capitalistas que se desarrolla en la actualidad no incentiva a los mismos a inclinarse por cooperativas sociales para un mayor desarrollo de estas. Pero no concuerda con lo dicho por Mendoza & Hernandez (2013) **la razón esencial seria que le otorga lealtad a sus clientes, u**na organización considerada socialmente responsable incrementa la imagen positiva que tienen sus usuarios y clientes, es muy posible que los consumidores de una entidad con integra reputación aumenten su compromiso. Lo que se puede ver en la siguiente gráfica.

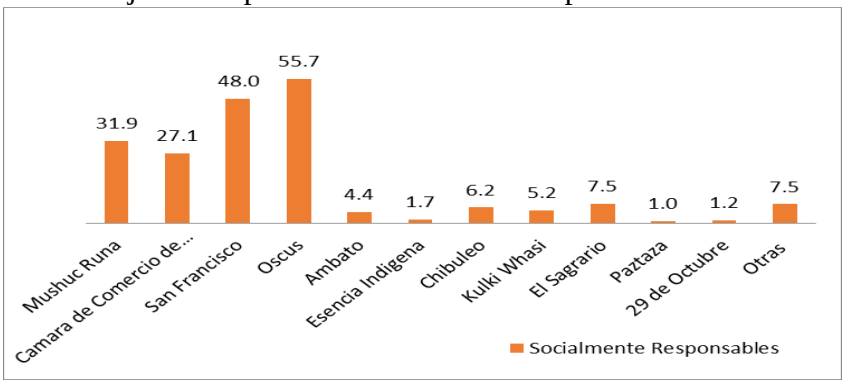
Gráfico 36: Porcentaje de importancia de ser responsable para conservar el dinero en la cooperativa



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Todo lo anteriormente mencionado nos permite ver los comentarios de los socios que una vez identificado lo que es la responsabilidad social en que ámbito se debe enfocar con mayor atención y que se debe divulgar lo que se hace se quiso determinar que cooperativas consideran que son socialmente responsables resaltando de esto cuatro cooperativas en primer lugar la cooperativa Oscus con más de la mitad 55.7%, en segundo lugar la cooperativa San Francisco con 48% , seguida de una cooperativa indígena denominada Mushuc Runa con 31.9% y en cuarto lugar se encuentra la cooperativa Cámara de Comercio de Ambato luego cooperativas más pequeñas como se puede observar a continuación:

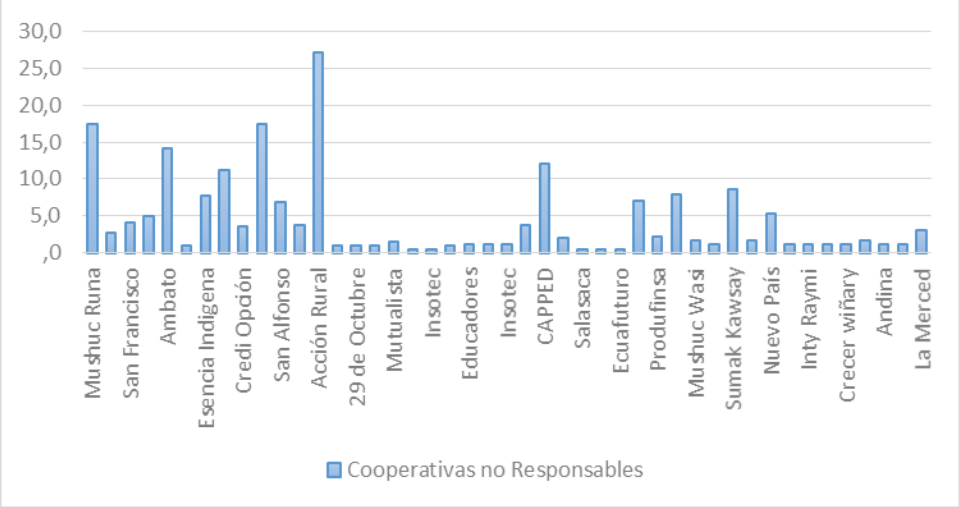
Gráfico 37: Porcentaje de cooperativas socialmente responsables



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

Por otra parte se encuentran las cooperativas que según los socios no son socialmente responsables en esta sobresale con un 27% la cooperativa Acción Rural la misma que está acompañada de cooperativas pequeñas como podremos visualizar a continuación :

Gráfico 38: Porcentaje de cooperativas no socialmente responsables



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pérez (2016)

4.3. Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la Hipótesis se empleó el estadístico R de Pearson que permite analizar el grado de correlación entre dos variables de tipo numérico, para lo cual se utilizó el programa PASW Statistics 18 que resume la aplicación de la fórmula estadística.

(Daza, 2006) Mencionan que el uso del estadístico R de Pearson requiere indicar la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor r = 0 indica que no existe relación entre las variables; los valores (1 son indicadores de una correlación

perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece o crece Y).

Cuando el coeficiente de correlación r de Pearson calculado tiene un valor cercano a cero se dice que ambas variables no presentan asociación.

En la prueba se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis estadística nula: Ho: rs = 0 (cero)

Hipótesis estadística alterna: Ha: rs ≠ 0

Tabla 14

1	**Plantear Hipótesis** **Ho:** La aplicación de los valores y principios de la Economía Social y Solidaria **NO** inciden en la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador **H1:** La aplicación de los valores y principios de la Economía Social y Solidaria inciden en la situación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 del Ecuador
2	**Establecer un nivel de significancia** **Nivel de Significancia (alfa) α =** 5% = 0.05
3	**Seleccionar estadístico de prueba** a.) Correlación de R de Pearson

Fuente: propia

Elaborado por: Pérez (2016)

Tabla 15 Correlaciones con el año 2016

Correlaciones		EFICIENCIA MICROECONOMICA	RENTABILIDAD	EFICIENCIA FINANCIERA	RENDIMIENTO DE CARTERA	LIQUIDEZ
GESTION DEMOCRATICA	Correlación de Pearson	-.940	.873	.920	.611	.839
	Sig. (bilateral)	.060	.127	.080	.389	.161
AYUDA MUTUA	Correlación de Pearson	**-,954***	**,952***	**,963***	.391	**,951***
	Sig. (bilateral)	.046	.048	.037	.609	.049
TRANSPARENCIA	Correlación de Pearson	-.635	.653	.655	.491	.874
	Sig. (bilateral)	.365	.347	.345	.509	.126
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Correlación de Pearson	-.945	**,954***	**,958***	.359	**,964***
	Sig. (bilateral)	.055	.046	.042	.641	.036
CONSUMO ETICO	Correlación de Pearson	-.950	**,955***	**,962***	.368	**,959***
	Sig. (bilateral)	.050	.045	.038	.632	.041
COMERCIO JUSTO	Correlación de Pearson	-.934	.928	.942	.436	**,950***
	Sig. (bilateral)	.066	.072	.058	.564	.050
HONESTIDAD	Correlación de Pearson	-.936	.949	**,951***	.353	**,970***
	Sig. (bilateral)	.064	.051	.049	.647	.030

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia
Elaborado por: Pérez (2016)

En la tabla anterior se puede mostrar que el indicador que presenta más relación con los valores y principios analizados en el presente estudio es la eficiencia financiera la misma que nos permite conocer cuan eficiente es la institución financiera al momento de entregar y recibir intereses mediante sus créditos y depósitos a plazo brindándonos la utilidad bruta que presenta la organización en respecto a su patrimonio y activos. Lo que está apoyado en la ayuda mutua debida que aquí se demuestra la relación que tiene tanto

la cuenta ahorristas y la entidad financiera otorgando por supuesto la responsabilidad del caso en cada una de sus acciones y con la honestidad presente en cada una de sus transacciones. Otro indicador que se presenta en este año 2016 es la liquidez en que está relacionado con la responsabilidad social que en la actualidad es un enfoque importante al momento de prestar los servicios financieros siempre recalcando el comercio justo que corresponde a la interacción honesta en todas sus actividades con los socios de cada una de las entidades.

Tabla 16 Correlaciones con el año 2015

		EFICIENCIA2015	RENTABILIDAD 2015	EFICIENCIAFIN 2015	RENDIMIENTO 2015	LIQUIDEZ2015
GESTION DEMOCRATICA	Correlación de Pearson	-.946	.694	.932	.529	-.120
	Sig. (bilateral)	.054	.306	.068	.471	.880
AYUDA MUTUA	Correlación de Pearson	-.940	.790	**,951***	.288	.069
	Sig. (bilateral)	.060	.210	.049	.712	.931
TRANSPARENCIA	Correlación de Pearson	-.949	**,974***	**,959***	.358	.469
	Sig. (bilateral)	.051	.026	.041	.642	.531
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Correlación de Pearson	-.938	.810	**,952***	.251	.113
	Sig. (bilateral)	.062	.190	.048	.749	.887
CONSUMO ETICO	Correlación de Pearson	-.937	.801	**,950***	.263	.094
	Sig. (bilateral)	.063	.199	.050	.737	.906
COMERCIO JUSTO	Correlación de Pearson	**-,962***	.820	**,970***	.329	.100
	Sig. (bilateral)	.038	.180	.030	.671	.900
HONESTIDAD	Correlación de Pearson	-.941	.826	**,957***	.243	.139
	Sig. (bilateral)	.059	.174	.043	.757	.861

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Propia
Elaborado por: Pérez (2016)

Por otro lado se encuentra el análisis del año 2015 en el cual se puede observar que sigue prevaleciendo el indicador financiero denominado eficiencia financiera, tiendo

relación con lo que se manifiesta actualmente en el año presente con los valores y principios de ayuda mutua, responsabilidad social, consumo justo y honestidad debido a que todos estos son actividades importantes al momento de obtener resultados favorables en el indicador antes mencionado. En la comparación realizada se puede observar que mientras pasa el tiempo se está dando el grado de importancia que tiene la aplicación de principios y valores sociales en las cooperativas de ahorro y crédito.

Con una probabilidad de error inferior al 5% podemos decir que la práctica de los principios como: ayuda mutua, consumo justo y el consumo ético y los valores como: honestidad, y la responsabilidad social por parte de las cooperativas en estudio influyen de manera positivo y significativa en indicadores financieros como: eficiencia financiera, liquidez y rentabilidad.

4.3. Limitaciones del estudio

El presente proyecto de investigación se realizó a nivel provincial en los distintos cantones de Tungurahua, en base a su portal en internet. Las limitaciones que se encontraron alrededor del estudio fueron la poca apertura brindada por las cooperativas al momento de conocer el proyecto hacer investigado presentando varias trabas para poder brindar la autorización correspondiente, a pesar de todo los procesos se pudo ejecutar en 4 cooperativas de las 5 que conforman el segmento 1 de la zona 3.A más de esto por el poco interés de los socios encuestados dificulto en una gran parte la obtención de información, pero finalmente se logró llegar al objetivo propuesto de verificar el cumplimiento de los valores y principios desde la perspectiva de cada uno de los socios de las cooperativas.

El tiempo de duración para la investigación fue de tres meses, contados des el mes de Mayo de 2016 al mes de Julio de 2016.

4.4. Conclusiones

Desde el punto de vista la responsabilidad social cooperativa inicia en el continente europeo en busca de solución a las desigualdades presentadas para los obreros. Dentro del contexto se toma como parte fundamental a los grupos de interés o stakeholders, donde su alcance se enmarca al manejo adecuado del entorno, en el cual las entidades se desarrollan. Pues lo que se busca es brindar una ayuda a las personas otorgando beneficios para un mejor desarrollo de la población.

Por consiguiente, dentro de la RSE en las cooperativas se ha podido identificar las diferentes formas de clasificar a los principios y valores en la cual se fundamenta según las necesidades o entendimiento de los diferentes autores pero llegando al mismo fin que determina que el principal principio de desarrollo para la responsabilidad social en la ayuda mutua debido a que es la razón de ser de las cooperativas. Cabe mencionar que, distintos autores en los estudios realizados afirman que a través de los años las prácticas responsables se han incorporado de manera efectiva en las cooperativas del sector europeo mientras que en Latinoamérica no existe un desarrollo adecuado de esta.

Por otro lado se puede identificar que la cooperativa que a cubierto más territorio de la provincia de Tungurahua es la cooperativa de ahorro y crédito san francisco, en los cantones que a existido este desarrollo cooperativo son principalmente Ambato y Pelileo por s alto nivel comercial, pues se ha podido corroborar que el género femenino casadas y con un estudio de nivel secundario es el que mayoritariamente recure a este tipo de entidades financieras por la facilidad de trámites y la cercanía de sus lugares de residencia.

Además de lo anteriormente dicho se puede constatar que el principio más importante es el de ayuda mutua debido que se determina mediante las encuestas que consideran que los créditos son la mejor forma de ayuda especialmente el crédito de consumo pues les ha brindado mayor satisfacción, estando de acuerdo con los intereses contraídos por el mismo; a más de esto los intereses cobrados por parte de los socios de sus depósitos a plazo y depósitos a la vista son aceptados conformemente pues afirman que las

cooperativas les brindan una atención favorable al momento de recurrir en algún servicio prestado por las mismas.

Se determina que para los socios las cooperativas se están enfocando a la aplicación de la responsabilidad social en las personas que presentan alguna discapacidad las cuales necesitan la ayuda correspondiente debido a que corresponde a un sector vulnerable de la sociedad, Por otro lado la mujeres embarazadas deben contar y cuentan con preferencia al momento de acceder a los servicios de las entidades financieras lo cual está siendo observado por los socios y aceptados por los mismos. Por tal motivo los socios determinan que la cooperativa que cumple con todos los aspectos sociales es Oscus por su correcto desempeño y por el otro lado la cooperativa que no es socialmente responsable acción rural.

Se ha determinado que las personas toman poco interés en las practicas responsables debido a que no es un parámetro determinante para la colocación de sus economías en tal o cual cooperativa de ahorro y crédito, pues el poco interés al beneficio común por la población cuenta ahorrista ha generado que las cooperativas se vuelvan más competitivas con fines lucrativos y no con el enfoque social que fue un determinante importante para la creación de las mismas.

Para finalizar se puede concluir que el principal indicador que tiene relación con los valores y principios de las cooperativas es la eficiencia financiera la que determina si el porcentaje es el adecuado en relación al interés cobrado y pagado por las entidades financieras. Según lo cual se relaciona con la ayuda mutua pues es el correcto servicio que presta la entidad al momento de brindar los créditos otorgando un interés justo a los que acceden al mismo; y a la vez con el otorgamiento de los intereses por los depósitos a plazo entregados por los cuenta ahorristas.

4.4. Recomendaciones

Una vez analizado los resultados obtenidos, mediante las encuestas realizadas a los clientes de las cooperativas del segmento 1, se determinó que la principal dimensión aplicada es la eficiencia financiera. Por lo cual dentro de ella se han establecidos pautas

para actuar de manera general con los grupos de interés que beneficien y resalten a las cooperativas. Aplicando directamente los principios de la responsabilidad social y ayuda mutua que es un determinante importante al momento de poder llegar a una correcta eficiencia financiera.

Bajo esta medida, se plantea un plan de seguimiento a los créditos otorgados por las cooperativas para que exista un correcto asesoramiento para el uso del crédito, mediante la inclusión de capacitaciones sobre emprendimiento y aspectos técnicos, incluye datos cuantitativos y cualitativos que pueden orientar la planificación de las actividades de las personas para otorgarle lineamientos para la correcto uso del dinero recibido.

Realizar difusión de los principios y valores de la responsabilidad social mediante medios de comunicación para generar un interés por parte de los socios , a más de esto realizar capacitaciones por parte de la cooperativas en los que impulse el cumplimiento de los principios y valores sociales ; brindándoles a los socios un conocimiento más objetivo de los beneficios que otorga una cooperativa que es socialmente responsable para encaminar su interés hacia dichas entidades y así realizar el fortalecimiento a esta economía dentro del país.

Tabla 17 Matriz de Propuesta

OBJETIVO	Desarrollar una herramienta estratégica para dar seguimiento a los créditos otorgados por parte de las cooperativas mediante sistemas de gestión considerando las expectativas de los grupos de interés enmarcándose en una misión, visión, valores y principios consensuando con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día.
META	Desarrollar un sistema de gestion el cual nos permita verificar el cumplimiento de la cooperativa sobre responsabilidad social el mismo que nos indicara las falencias para poder dar el impulso adecuado al principio o valor que no se está poniendo en práctica adecuadamente para corroborando que todos los costos de ser responsable se han asumidos y se ha encaminado ha sido para un beneficio común y el desarrollo de la comunidad.
ESTRATEGIA	Aplicar planes de seguimientos y monitoreo a los créditos otorgados por las cooperativas para verificar el cumplimiento de la responsabilidad social enfocada en el principio de ayuda mutua. Mediante las visitas y registros en el sistemas informático a más de esto se desarrollara capacita citaciones para encaminar de forma adecuada a los socios que están accediendo a un crédito. Y visitas periódicas a los mismos para la verificación del correcto uso de los recursos.

ACTIVIDADES	DURACION (DÍAS)	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSOS FINANCIEROS
Identificar los grupos de interés para las cooperativas en el cual se podrá más énfasis la aplicación de los principios y valores sociales.	5	20/06/2016	24/06/2016	Encuestadora	Encuestas Socios Transporte Cooperativas	0.00
Observar e identificar los intereses de dicho grupo impulsado con los principios y valores sociales	5	20/06/2016	24/06/2016	Encuestadora	Encuestas Socios Transporte Cooperativas	0.00
Identificar las condiciones de los créditos que otorgan las cooperativas de acuerdo a la naturaleza del mismo.	10	01/09/2016	10/09/2016	Asesor de créditos	Computador Archivos Humano	$ 0,00
Exponer a los socios el aspecto técnicos de emprendimiento en los que puede usar los recursos obtenidos mediante los créditos.	10	11/08/2016	20/09/2016	Coordinador de responsabilidad social	Computador Expositor Infraestructura Materiales de apoyo	$ 0,00

Otorgar créditos en función a criterios de fortalecimiento de principios y valores.	5	21/09/2016	25/09/2016	Asesor de créditos	Computador Sistema de gestion Humano	$ 0,00
Realizar seguimiento de los créditos otorgados y evaluar los resultados obtenidos.	5	26/09/2016	31/09/2016	Asesor de créditos	Archivos Humano Computador	$ 0,00
Observar la adecuada aplicación de los principios y valores sociales por parte de las cooperativas.	1	01/11/2016	01/11/2016	Coordinador de responsabilidad social	Archivos Computador Humano	$ 0,00
Total de Recursos Económico para alcanzar el objetivo						**$ 0,00**

Fuente: Propia

Elaborado por: Pérez (2016)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achua, J. (2008). Corporate Social Responsibility in Nigerian Banking System. Society and Business Review, 3 (1), 55 - 71.

Aguilera, J. D. (2014). Influencia de la internacionalización en el desempeño social de las empresas. Cuadernos de Gestión Vol. 14 - Nº 2, 15 - 32.

Arango, M. (2005). Manual de cooperativismo y economia solidaria. Medellin: Educc.

Berriozabalgoitia; Izaskun Alzola. (29 de Septiembre de 2009). legaltoday. Obtenido de legaltoday: http://www.legaltoday.com/practica-juridica/mercantil/cooperativas/la-responsabilidad-de-los-socios-de-las-sociedades-cooperativas

Brundtland, G. H. (1998). Our Common Future. From One Earth to One World.

Cajiga, J. (s/f). El concepto de la responsabilidad social empresarial. Mexico: centro mexicano par la filantropia.

Cano. (s.d de s.m de 2005). base socioeco. Obtenido de base socioeco: http://base.socioeco.org/docs/02.texto_completo.pdf

Chivite, E. G. (2014). Determinantes de la Responsabilidad Social Corporativa: La crisis y el Efecto Contagio. Economía Pública, Social y Cooperativa, 127-161.

Cooperativa 23 de Julio. (1 de Agosto de 2015). Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio. Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio: http://www.coop23dejulio.fin.ec/es/responsabilidad-social

Cooperativas de las Americas. (s/d de s/m de 2016). aciamericas. Obtenido de aciamericas: http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456

Correa Delgado, R. (2011). Registro Oficial de 10 de mayo de 2011, con número de registro 444. Quito.

Daza, J. (2006). Estadistica aplicada con Microsoft Excel. Lima: Grupo Editorial Megabyte.

De Castro Sanz, M. (2003). La economia social como agente economico: necesidad de su participación en la interlocución social. CIRIEC-España, 41-57.

De la Cuesta, M. (16 de Junio de 2010). slideshare. Obtenido de slideshare: http://es.slideshare.net/REDekonomista/finanzas-responsabilidad-social

Duque, J. &. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. Revista facultad de ciencias economicas Vol. XX (1), 171 - 187.

Equipo tecnico Miess. (s.n). Ley de economia popular y solidaria . Quito: s.e.

Fajardo, E. (2010). Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión; lo social y ambiental. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.

Flores, G. (2014). La SEPS, organizarse para servir mejor. Quito: Superintendencia de economia popular y solidaria.

Fundación educativa y asesorias en economia solidaria. (18 de Julio de 2012). Funedas. Obtenido de Funedas: http://www.funedas.org.co/valores-principios-y-fines-de-la-economia-solidaria/

García, J., & Bakaikoa, B. (2014). El papel de la economia social en la contratación pública del gobierno vasco entre 2010 y 2012. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 207-232.

Gómez, M. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Córdoba, Argentina: Brujas.

Guerra, P., Jacome, H., Paéz, J., Ruiz, M., Eguez, S., Mariño, M., & Naranjo, C. F. (2014). Serie Estudios sobre la economía popular y solidaria; Contextos de la “Otra Economía”. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.

Humphreys, M. y. (2008). An Analysis of Corporate Social Responsibility at Credit Line: A Narrative Approach. . Journal of Business Ethics, 80, 403 - 418.

Jacome, H., & Paez, J. (2014). Desafios para la econimia social y solidaria de la region: una mirada desde la realidad del ecuador. Cumbre de cooperativas de America, 1-13.

Jaramillo , Olga . (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXOPOPYME de la universidad del norte. Pensamiento y gestion, 167-195.

Jaramillo, O. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXOPOPYME de la universidad del norte. Pensamiento y gestion, 167-195.

Krippendorff, K. (1990). Metodologia del análisis de contenido. Teoría y práctica. Barcelona : Paidos Ibérica S.A.

Larrache, E. (28 de Septiembre de 2009). Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero argentino. Obtenido de Reporte Económico : de http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.reporteeconomico.com%2Fadmin%2Fgetfile.asp%3Fdescarga%3Dsi%26file%3Dinvestigaciones6638488.pdf&ei=YCibUMWGMYSu9AS1yYDQDw&%3Dinvestigaciones6638488.pdf&ei

Leitão, R. F. (s.d. de s.m. de s.n). comunicación sostenible . Obtenido de comunicacion sostenible: http://comunicacionsostenible.co/docs/rse_manual_de_apoyo_para_periodistas.pdf

López, A. (2013). Hacia la responsabilidad social empresarial de las pequeñas empresas: caso mexico. Revista internacional administracion y finanzas, 39-55.

López, A. (2013). Hacia la responsabilidad social empresarial de las pequeñas empresas: caso mexico. Revista internacional administracion y finanzas, 39-55.

López, D. F. (20 de Diciembre de 2010). Gerence. Obtenido de Gerence: http://www.gerencie.com/responsabilidad-solidaria-de-los-socios-frente-a-las-obligaciones-tributarias.html

Mendoza, H. (2013). Monografias. Obtenido de Monografias: http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-responsabilidad-social-empresarial/la-responsabilidad-social-empresarial.shtml

Mendoza, M. &. (Mayo de 2013). Eumed net. Obtenido de Eumed net: http://www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva. (2009). Libro Blanco de la Prospectiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Proyecto 2020. Buenos Aires: Artes Gráficas Papiros S.A.C.I. .

Mugarra , Aitziber. (2002). Responsabilidad y balance social hoy en dia : un reto para las cooperativas. CIRIEC-España, 25-50.

Mugarra, A. (2005). Memoria de sostenibilidad. Una propuesta adaptada para las cooperativas de enseñanza del País Vasco. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, CIRIEC-España, 53.

Muñoz, M., & Antoño, L. F. (2014). Las estrategias de buen gobierno desde una doble perspectiva: empresas capitalistas versus empresas de economía social: un estudio empírico. Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal, 120-142.

Muñoz, M., & Fernandez, A. &. (Febrero de 2014). Uji. Obtenido de Uji: http://www3.uji.es/~munoz/MARCO_CONCEPTUAL_DE_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_CORPORATIVA.pdf

Paez, J. (2014). Balance Social de la cooperativas en Ecuador: Modelo y primeros resultados agregados. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Perrini, F. R. (2011). Deconstructing the relationship between corporate social and financial performance. Journal of Business Ethics,102 (Suplemento 1), 59–76.

Ruiz, M. R. (2009). La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés? . Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 65, 33-58.

Ruiz, M. R. (2009). La responsabilidad social y la crisis económica. ¿Responden las entidades financieras españolas a los grupos de interés? Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 65,, 33 - 58.

Sampieri, Hernández, Collado, F., & Baptista , L. (2010). Metodologìa de la investigación. México: McGraw Hill.

Sandoval, M. (18 de Enero de 2013). martaisandova. Obtenido de martaisandova: http://martaisandoval.blogspot.com/2013/01/una-breve-resena-historica.html

Sarro, M., & Cuesta, P. &. (2008). La responsabilidad social cooperativa, una orientación emergente en la gestion de las entidades bancarias espaolas . Conocimiento, inovación y emprendedores: camino al futuro , 28 - 42.

Vigano, F. y. (6 de Agosto de 2011). CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Sector Survey. En Rhetoric and Realities: Analysing Corporate Social Responsibility in Europe (RARE). Obtenido de CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Sector Survey. En Rhetoric and Realities: Analysing Corporate Social Responsibility in Europe (RARE): http://www.rare-eu.net/fileadmin/user_upload/internal/project_documents/Sector_Survey/RARE_CSR_Survey_-_Banking_Sector.pdf

Vives, A., & Peinado, E. (2011). La responsabilidad social de la empresa en latinoamerica . Washington: Banco Interamericano de Desarrollo,.